







# 2016

## CINCO AÑOS DE SUSTENTABILIDAD

Dirección General de  
**RENTAS**  
Corrientes




# ALCANCE DE NUESTRO REPORTE


-  **Nombre de la publicación**  
Reporte Anual de Sustentabilidad 2016
-  **Alcance Geográfico**  
Provincia de Corrientes - República Argentina
-  **Periodo Cubierto**  
Enero a Diciembre 2016
-  **Entidades Incluidas**  
Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes.
-  **Ciclo de Presentación Anual**  
Este es nuestro 5to. Reporte de Sustentabilidad publicado

## ESTRUCTURA

### Apertura

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

### Desarrollo

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

## PROCESO

### Materialidad

Se realiza el análisis para identificar asuntos materiales.




El equipo de RS trabaja en el relevamiento de información para la confección del desempeño económico, social y ambiental.

### Confección







### Aprobación

 Los miembros de la Alta Dirección aprueban el contenido previo a su publicación.

## VERIFICACIÓN

### Global Reporting Initiative

-  Reporte basado en los lineamientos de GRI.
-  Se utilizó la Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (www.globalreporting.org)
-  Cumple con el criterio "IN ACCORDANCE"
-  Option Comprehensive

# ÍNDICE

<b>1. Carta del Máximo Responsable</b> .....	<b>5</b>
Cr. Fabian Boleas	
<b>2. Guía G4 - GRI</b> .....	<b>6</b>
Materialidad Estrategia de Sustentabilidad	
<b>3. Perfil de la Organización</b> .....	<b>10</b>
Visión - Misión - Valores	
<b>4. Órgano Superior de Gobierno</b> .....	<b>12</b>
Composición del órgano Superior de Gobierno Estructura de la DGR Servicios contratados Resultados obtenidos Donde nos encontramos Procesos	
<b>5. Públicos de Interés</b> .....	<b>19</b>
Equipo de colaboradores Código de Ética Conformamos una Gran Familia Clientes Contribuyentes Proveedores	
<b>6. Programas de Responsabilidad Social</b> .....	<b>35</b>
Equipo de Voluntarios Bienestar laboral Comunidad Medio Ambiente	
<b>7. Logros y Desafíos</b> .....	<b>48</b>
Logros 2016 y Desafíos 2017	
<b>8. Guía G4 - GRI</b> .....	<b>51</b>
Índice de Contenido GRI	
<b>9. Contactanos</b> .....	

# 1



Cr. Fabián Boleas

Con mucho orgullo, celebro junto a Ustedes, la presentación del quinto Reporte de Sustentabilidad de la Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes, en el cual se verá reflejada la evolución constante en la gestión, que nos ha puesto a la vanguardia en la implementación de prácticas sociales y ambientales alineadas con la estrategia de la Organización.

Comprometida con la cultura de la transparencia, la apertura al diálogo y la rendición de cuentas, la Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes, comparte con todos sus grupos de interés sus avances en la gestión sustentable durante el año 2016, reflexionando sobre el camino recorrido y los retos por venir.

En el marco de la Política de Sustentabilidad hemos logrado resultados concretos en cada uno de los temas más relevantes y prioritarios para nuestra Organización y sus distintos públicos, innovando, colaborando y actuando a través de nuestro grupo de voluntarios en pos de un desarrollo sustentable.

En las páginas de este reporte, elaborado según los lineamientos de la Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative-GRI), hemos plasmado estos avances, conscientes de que todavía nos queda mucho por hacer.

A partir de esta publicación buscamos continuar fortaleciendo el diálogo con nuestros colaboradores, proveedores, contribuyentes, comunidades y todos aquellos con quienes nos relacionamos, acercándonos para contribuir entre todos, a cuidar hoy el mundo de mañana.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fabián Boleas', written over a faint circular stamp.

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

# 2

## GUÍA G4 GRI MATERIALIDAD

## LOS ASPECTOS MATERIALES MÁS SIGNIFICATIVOS

### Materialidad

Uno de los principales aspectos que hace al proceso de elaboración del reporte de sustentabilidad tiene que ver con la definición de los aspectos materiales, considerando las expectativas de los principales grupos de interés internos y externos.

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

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

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

se tomaron variables internas y externas, como los objetivos de sustentabilidad de la Organización, las consideraciones locales y mundiales de sustentabilidad, los temas relevantes identificados por el público interno y externo en los años anteriores, las expectativas de los diferentes Públicos de Interés, y las expectativas sociales locales.

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

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



ASPECTOS MATERIALES	ASPECTO GRI RELACIONADO	GRUPOS DE INTERES	PÁGINAS
1. Calidad de Servicio	G4- EC 7 G4- EC 8 G4- PR5	Clientes Accionistas Colaboradores Comunidad	Pág.15, 30, 31 y 33
2. Transparencia	G4- SO 3 G4- SO 4 G4- SO 5 G4- SO 6 G4- SO 7 G4- SO 8 G4- PR 9	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad	Pág. 11, 20, 22 y 30
3. Planificación estratégica	G4 - 1 G4 - 2 G4 - 42	Colaboradores	Pág. 5 y 6
4. Programa de Educación Tributaria	G4- SO 1 G4- EC 7 G4- EC 8	Clientes Comunidad	Pág. 30, 33 y 41
5. Desempeño económico financiero	G4 - EC 1 G4- EC 7 G4- EC 8	Comunidad	Pág. 30 y 33
6. Buenas prácticas laborales	G4- LA 1 G4- LA 2 G4- LA 3 G4- LA 4 G4- LA 5 G4- LA 6 G4- LA 7 G4- LA 8 G4- LA 9 G4- LA 10 G4- LA 11 G4- LA 12 G4- LA 13 G4- LA 16	Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores	Pág. 14 y 34
7. Relación con grupos de interés	G4- 24 al 27	Colaboradores Comunidad Clientes Accionistas	Pág. 7 y 20
8. Innovación	G4- EC 8	Clientes Colaboradores Proveedores Comunidad	Pág. 33
9. Promoción de la Gestión sustentable en la Cadena de Valor	G4 - LA 14-16 G4 - HR 10-12 G4 - SO 9-11	Colaboradores Clientes Proveedores	Pág. 34
10. Participación del equipo de alta dirección	G4 - 34 G4- 35 G4- 37 G4- 42 G4 - 43 G4- 45 G4- 46 G4- 47	Colaboradores Comunidad Clientes Medio Ambiente	Pág. 13

G4-2 / G4-15 / G4-18 / G4-19 / G4-27 / G4-50 / G4-53 / G4-DMA (Economic performance) / G4-DMA (Market Presence) / G4-DMA (Indirect economic impacts) / G4-DMA (Procurement practices) / G4-DMA (Materials) / G4-DMA (Energy) / G4-DMA (Products and services) / G4-DMA (Compliance) / G4-DMA (Supplier environmental assessment) / G4-DMA (Environmental grievance mechanisms) / G4-DMA (Employment) / G4-DMA (Labor/Management relations) / G4-DMA (Training and education) / G4-DMA (Diversity and equal opportunity) / G4-DMA (Equal remuneration for women and men) / G4-DMA (Supplier assessment for labor practices) / G4-DMA (Labor practices grievance mechanisms) / G4-DMA (Investment) / G4-DMA (Non Discrimination) / G4-DMA (Freedom of association and collective bargaining) / G4-DMA (Child labor) / G4-DMA (Forced or compulsory labor) / G4-DMA (Supplier human rights assessment) / G4-DMA (Human rights grievance mechanisms) / G4-DMA (Local communities) / G4-DMA (Anti-Corruption) / G4-DMA (Public policy) / G4-DMA (Anti competitive behavior) / G4-DMA (Compliance) / G4-DMA (Supplier assessment for impacts on society) / G4-DMA (Grievance mechanisms for impacts on society) / G4-DMA (Customer health and safety) / G4-DMA (Product and service labeling) / G4-DMA (Marketing communications) / G4-DMA (Customer privacy) / G4-DMA (Compliance)

G4-18 / G4-19 / G4-20 / G4-21 / G4-24 G4-DMA (Materials) / G4-DMA (Human rights grievance mechanisms)



## ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

### ✓ Estrategia

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

### DIÁLOGO

En el análisis para identificar asuntos significativos.

### INNOVACIÓN

En nuestra forma de trabajar día tras día.

### DESARROLLO

De iniciativas de proyectos basados en la Responsabilidad Social.

### GENERACIÓN DE VALOR

A través del conocimiento y desarrollo de los colaboradores.

### MEDICIÓN

Del desempeño económico, social y ambiental.

### ✓ Política de sustentabilidad

Establece los compromisos que asumimos para ser socialmente responsables.



#### Cambio Climático

Minimización de los impactos que contribuyen al cambio climático global.



#### Vida Saludable

Vida activa y nutrición saludable.



#### Recursos

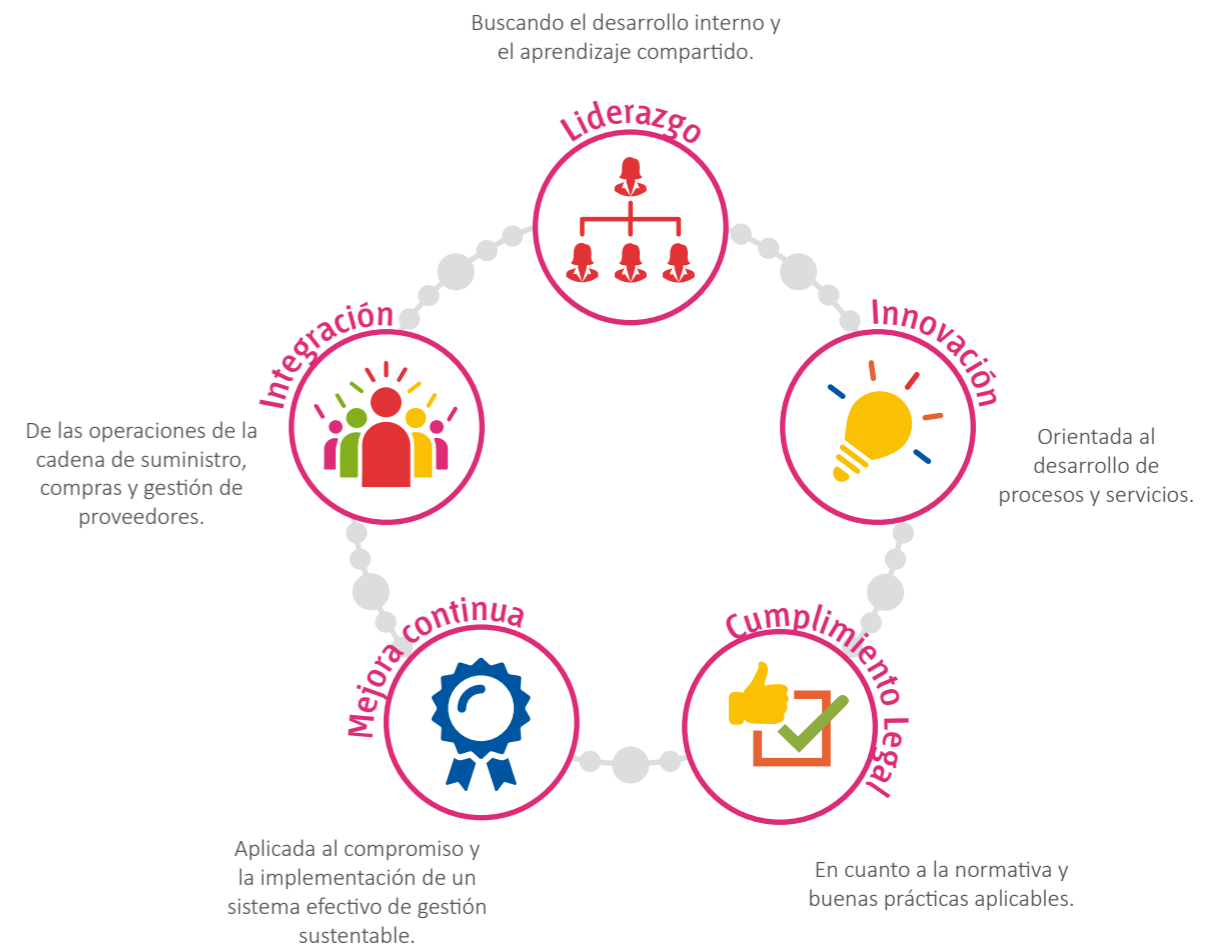
Uso Racional de los recursos: Papel, Agua y Energía.



#### Derechos humanos

Respeto y protección de los Derechos Humanos y Laborales.

## NOS ENFOCAMOS EN TRABAJAR DE MANERA SOSTENIBLE



# 3 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

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

## Deberes y Atribuciones

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



## Visión:

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

## Misión:

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

## Nuestros Valores:

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



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

# 4

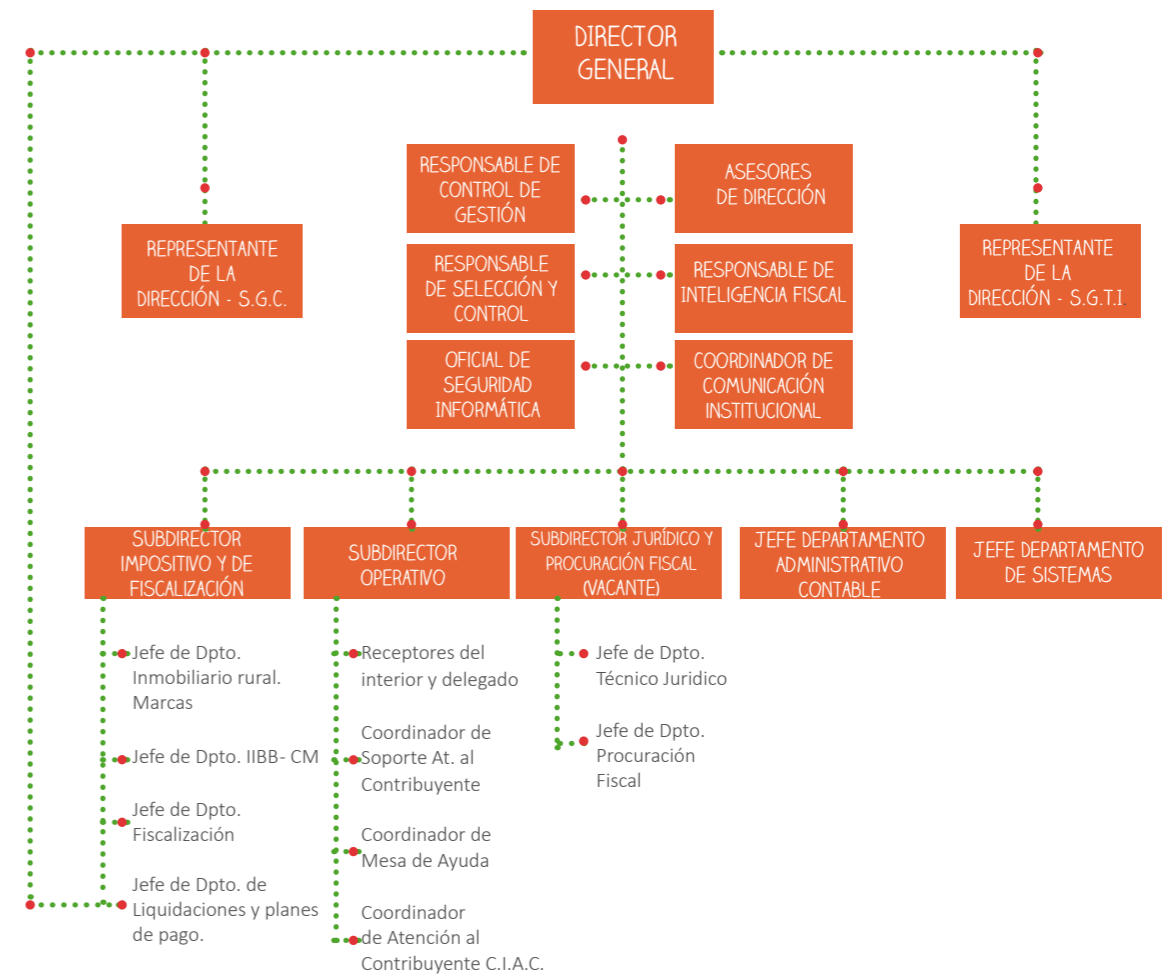
## ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO

✓ FIJA LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

✓ COORDINA ACTIVIDADES

✓ ASEGURA UN ABORDAJE INTEGRAL DE LAS INICIATIVAS DE SUSTENTABILIDAD

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



**REFERENCIAS:**

**IIBB:** Ingresos Brutos

**CM:** Convenio Multilateral

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

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

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

# ESTRUCTURA DE LA DGR

## Equipo de Alta Dirección:

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

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

A continuación se detalla cómo está compuesto el equipo:

**1. DIRECTOR GENERAL:**  
- Cr. Fabián Boleas

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

**3. SUBDIRECTOR OPERATIVO:**  
- Cra. Alma Pardo

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

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

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

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

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

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

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

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

**12. OFICIAL DE SEGURIDAD INFORMÁTICA:**  
- Lic. Eduardo Meza

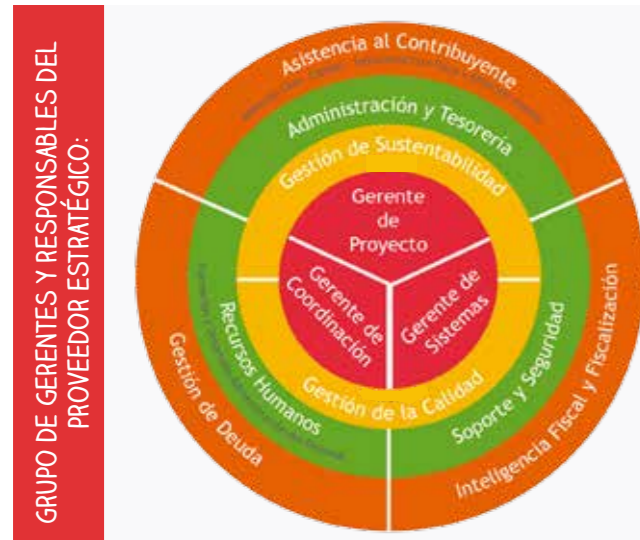
**13. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN S.G.C.:**  
- Lic. Luciana Dacunda

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

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

**Distribución por sexo:**  
6 Hombres
9 Mujeres

**Distribución por edades:**  
- de 24 años 
de 40 a 49 años 
9 personas  
de 25 a 29 años 
+ de 50 años 
1 persona  
de 30 a 39 años 
5 personas



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

## Remuneración de la Alta Dirección

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

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

## Gestión de Riesgo

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

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

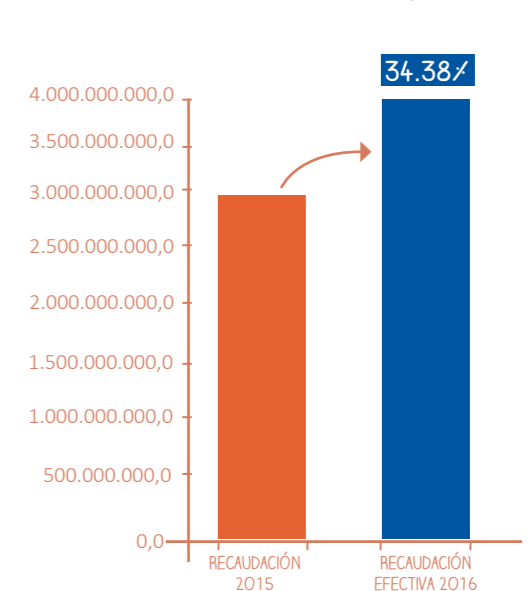
## Mecanismo de Evaluación

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

## Valor económico directo generado

Durante el año 2016 se registraron los siguientes niveles de recaudación en comparación con lo presupuestado:

DGR Corrientes -  
Recaudación 2015 vs. Recaudación efectiva 2016



## Valor económico distribuido

Concepto	Participación 2016
Personal	21.78%
Servicios	78.07%
Bienes de Uso	0.01%
Bienes de Consumo	0.14%
Total gastos	100,00%



## Servicios contratados externamente

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

-  **Sistema informático**  
Entorno Web y aplicativo domiciliario único.
-  **Estructura interior provincial**  
informatizada por una red de comunicación operativa todo el año.
-  **Conocimientos**  
Capacitaciones técnicas y conductuales.
-  **Innovación**  
Propuestas de actualización de Normas y Procedimientos.
-  **Mesa de Ayuda**  
con servicio de **0800-0810**.
-  **Fiscalización**  
Asesoramiento e implementación de un Plan de Fiscalización.
-  **Hardware**  
Provisión de insumos informáticos, entre otros.
-  **Infraestructura**  
Colaboración para el mantenimiento edilicio de Sede Central, C.I.A.C., Puestos de Controles Fiscales y Receptorías del Interior.

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

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

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

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

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

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

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



## OBTENEMOS BUENOS RESULTADOS

### Sistema de gestión de la calidad

(ISO 9001:2008)



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

**2016** — Auditoría Externa de Mantenimiento del S.G.C. - DGR Corrientes.



### Sistema de servicios de tecnología de la información

(ISO/IEC 20000-1:2005)

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

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

**2016** De manera ininterrumpida se logra la Recertificación de la norma en cuestión.

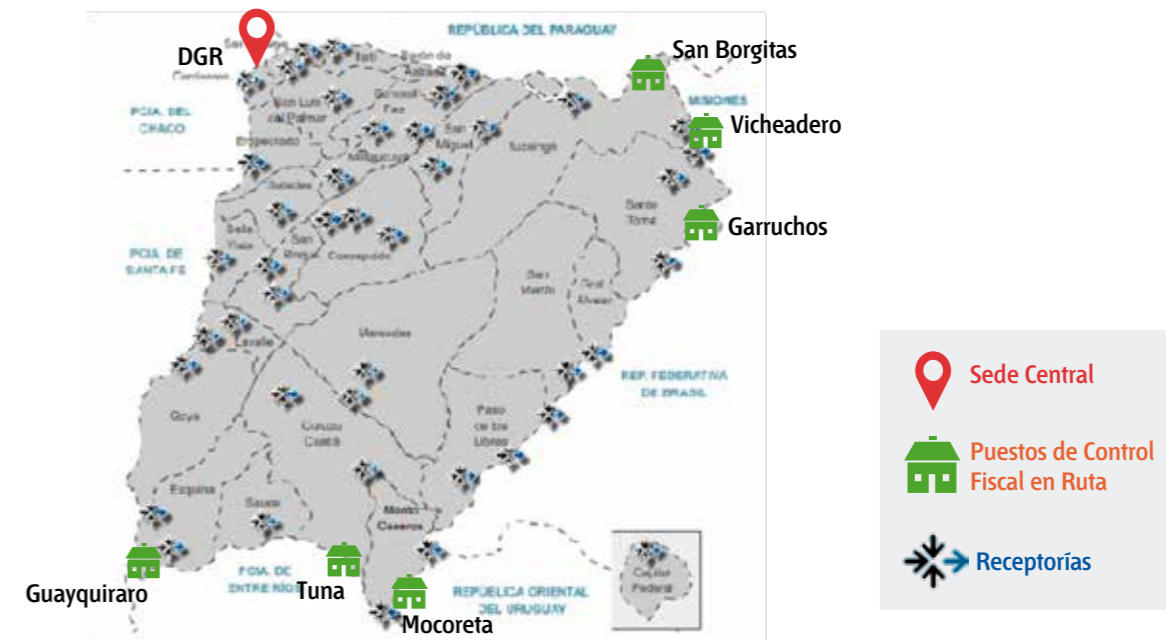


### Gestión sustentable

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

## DONDE NOS ENCONTRAMOS

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



## PROCESOS

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

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

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

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



5

# PÚBLICOS DE INTERÉS

- ✓ EJE FUNDAMENTAL DE NUESTRA ESTRATEGÍA.
- ✓ CONOCEMOS SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS.
- ✓ LOS INVOLUCRAMOS EN NUESTRO ACCIONAR SOCIALMENTE RESPONSABLE

# PÚBLICOS DE INTERÉS

Nos conectamos periódicamente con los diferentes públicos de interés considerando como tales a todos aquellos que están influenciados directa o indirectamente por el desarrollo de nuestra actividad. De acuerdo con el grado de proximidad con la Organización y características de cada uno, implementamos diferentes mecanismos de comunicación y/o participación, los cuales se muestran a continuación.

## COLABORADORES

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

## Ministerio de Hacienda

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

## PROVEEDORES

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

## CONTRIBUYENTES

Encuestas anuales de satisfacción de Contribuyentes.

### Mesa de Ayuda:

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

### Oficinas de atención al Contribuyente:

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

- 6 Puestos de control fiscal.
- 1 Delegación CABA.

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

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

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

**Cartelera informativa:**

**Educación tributaria:** [educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar).

## COMUNIDAD

### SOCIAL

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

### MEDIOAMBIENTAL

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

### Amigos de RS

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

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

**SG S.A.:** Recepción trimestral del papel reciclado / Tapitas.

**Ministerio de Hacienda:** Recepción del papel reciclado.

**Defensoría del Pueblo:** Recepción del papel reciclado.

**Subsecretaría de Trabajo:** Recepción del papel reciclado.

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

# COLABORADORES

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

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



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



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



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



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

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

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

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

# CÓDIGO DE ÉTICA


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

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

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


**1** ¿Cómo se difunde el Código?

Se notifica a los colaboradores al ingresar a la Organización, formando parte del proceso de inducción, y permanece disponible en un disco de acceso compartido de toda la Organización.



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

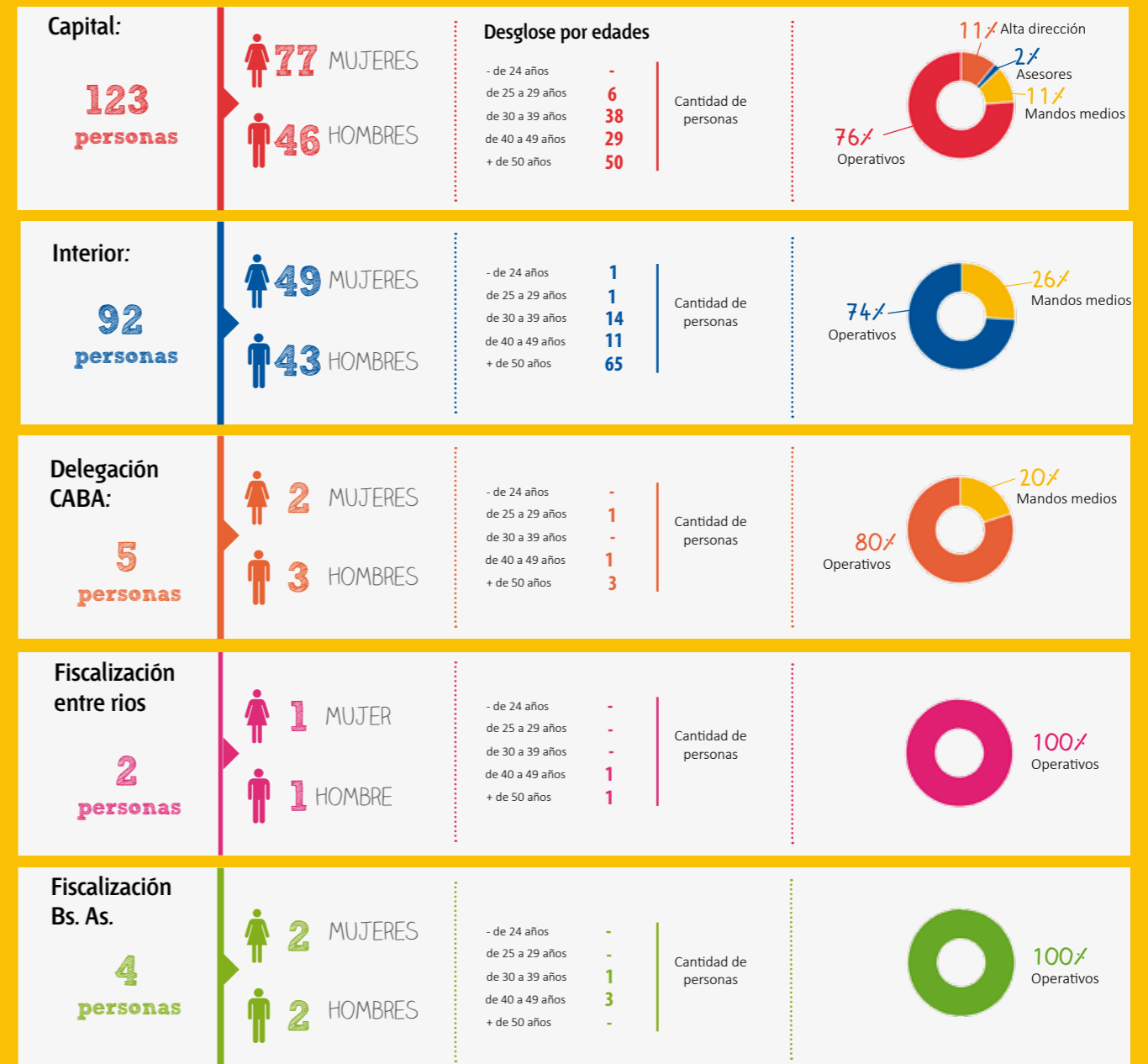
- > Por mail: a través de la línea ética: [comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar)
- > Personalmente: a través del sector responsable de Recursos Humanos.



**Durante el año 2016, no se reportaron incumplimientos**

# CONFORMAMOS UNA GRAN FAMILIA

**Somos 226 personas**



## EGRESOS

**9 personas**

7 JUBILACIONES  
2 CESANTES

## COLABORADORES QUE PERTENECEN A GREMIOS

**12 U.P.C.N**

Unión del Personal Civil de la Nación

**66 A.T.E.**

Asociación Trabajadores del Estado

# ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Nuestros colaboradores son uno de nuestros principales grupos de interés, por ello nos esforzamos continuamente por mejorar nuestro clima organizacional.

## OBJETIVOS



Conocer la percepción del personal acerca del ambiente laboral.



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



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

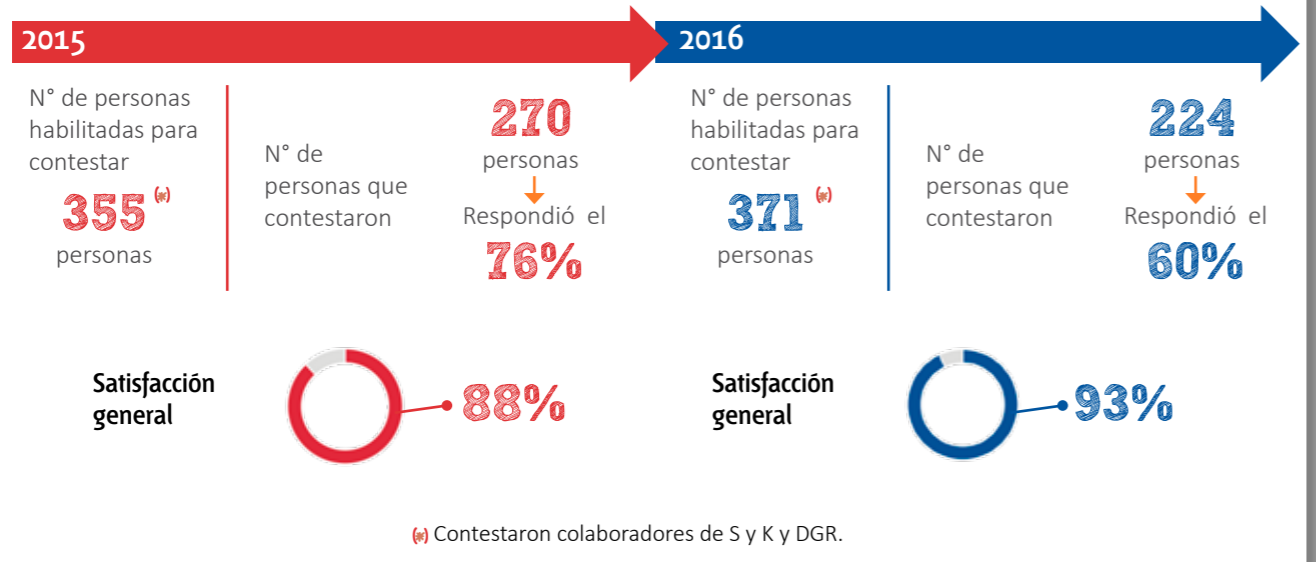


## Encuesta

En la encuesta año tras año, se evalúan los siguientes atributos:



# RESULTADOS OBTENIDOS



# DIÁLOGO INTERNO

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

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

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

## INTRANET



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

## LÍNEA ÉTICA



A través de la dirección de correo electrónico: [comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar), para que los colaboradores puedan canalizar sus consultas y/o denuncias.

## ENCUESTA DE CLIMA Y REUNIONES DE REVISIÓN



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

## CANALES INFORMALES



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

## CORREO ELECTRÓNICO



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





## POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

- ✓ POLÍTICA DE FORMACIÓN
- ✓ POLÍTICA DE INDUCCIÓN
- ✓ POLÍTICA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO
- ✓ POLÍTICA DE SEGURIDAD OCUPACIONAL
- ✓ POLÍTICA DE REMUNERACIÓN
- ✓ POLÍTICA DE BENEFICIOS
- ✓ POLÍTICA DE REINSERCIÓN LABORAL

### ✓ POLÍTICA DE FORMACIÓN

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



Desglose por género:



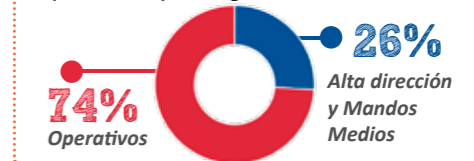
Capacitaciones por tipo:	Capacitaciones		
	Programadas	No Programadas	Total
Técnico-Tributario	20	7	27
Sistemas Informáticos	13	7	20
Sistemas de Gestión	3	2	5
Responsabilidad Social	3	1	4
Habilidades	5	4	9
<b>TOTALES</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>65</b>

Cantidad de cursos / talleres, etc.

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

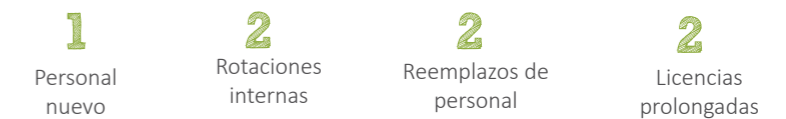
**2150,55 hs.** total de horas de capacitación en el año.

Capacitaciones por Categoría:



### ✓ POLÍTICA DE INDUCCIÓN

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



### ✓ POLÍTICA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

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

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

Total personal evaluado:



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

## POLÍTICA DE SEGURIDAD OCUPACIONAL

*Compromiso con todas las personas de la Organización, con la seguridad y salud ocupacional.*

- Mantener un liderazgo visible, efectivo y permanente en materia de seguridad y salud ocupacional.
- Identificar los riesgos de manera de proteger la integridad física y la salud de todos los trabajadores.
- Detectar y prevenir las enfermedades profesionales que puedan afectar a los trabajadores.
- Cumplir con todas las normativas legales de seguridad y salud ocupacional que sean aplicables.
- Establecer canales de comunicación que permitan que los colaboradores estén debidamente informados.
- Exigir una conducta responsable y proactiva en materia de seguridad y salud ocupacional a nuestros Proveedores.
- Mantener siempre una comunicación e información oportuna, veraz y clara con los colaboradores, contratistas, clientes, proveedores, visitas, autoridades y comunidad.

## POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

*Instrumento de comunicación y motivación más valorados entre la Persona y la Organización.*

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

La D.G.R. es un organismo dependiente del Ministerio de Hacienda y Finanzas de la Provincia de Corrientes, que es quien define la remuneración de cada empleado público, de acuerdo al organismo en el

cual se desempeña, las escalas y demás normativas vigentes; motivo por el cual no se tiene injerencia directa sobre su definición.

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

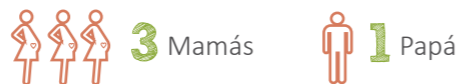
## POLÍTICA DE BENEFICIOS

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

Para lograr este compromiso orienta su gestión a:

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

**Licencia por maternidad/paternidad concedidas :**



## POLÍTICA DE REINSERCIÓN LABORAL

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

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

**Casos de reinserción laboral por licencias prolongadas:**

— personas

## MINISTERIO DE HACIENDA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- \* Implementación y mantenimiento del área de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (S.G.S.T.I.), que mantiene y mejora continuamente este sistema certificado bajo las Normas ISO-IEC 20000-1;

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

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

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

- \* Provisión de hardware e insumos informáticos;

- \* Provisión de papel, entre otros.

## NUESTRA COMUNIDAD

Son todas las personas que conforman la sociedad de la Provincia de Corrientes, que ceden su poder soberano al Estado, procurando que éste los proteja, preserve sus bienes y vele por el interés general. Por este poder soberano delegado, la D.G.R. debe rendir cuentas de sus acciones y prácticas internas, haciendo

especial hincapié en aquellas que afecten de forma más directa a los sujetos que conforman la sociedad. Las acciones desarrolladas en la Comunidad se encuentran detalladas en el apartado de Programas RS.

# LOS CONTRIBUYENTES

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

## Compromisos

Asumimos los siguientes compromisos con los contribuyentes:

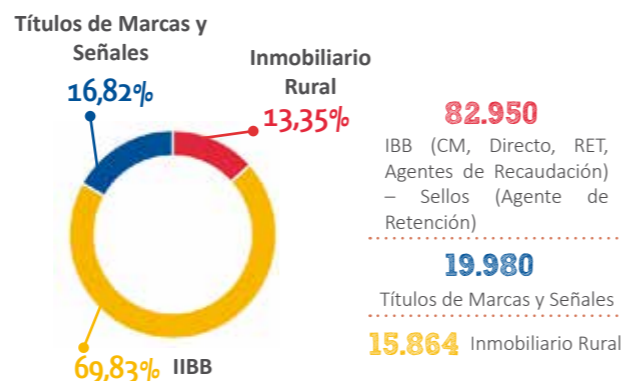
- ✓ Informar de modo veraz y completo, sobre sus deberes y obligaciones.
- ✓ Prevenir cualquier contratiempo o perjuicio previsible en los servicios.
- ✓ Ofrecer la totalidad de la información sobre los servicios disponibles.

## Comunicación y contacto

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

### Universo de Contribuyentes:

Al 31/12/2016 la cantidad total de objetos imponible activos asciende a 118.794, distribuidos de la siguiente manera:



Presencial	Oficinas de Atención al Contribuyente	Puestos de Control
	- 1 Delegación CABA - 1 Corrientes Capital -C.I.A.C.- - 39 Receptorías en el interior de la Provincia de Corrientes.	- Tuna - Garruchos - Mocoreta -Guayquiraró - San Borgita - Vicheadero
No Presencial	 ·Página WEB: www.dgrcorrientes.gov.ar	 ·Mesa de Ayuda 0800- 555 7376 0810- 555 7376 mesadeayuda@dgrcorrientes.gov.ar

## Nuevos Servicios:

- 1 Liquidaciones de tasas para la Subsecretaría de trabajo para la Provincia.
- 2 Incorporación de nueva opción de "Ayuda para el Contribuyente en el nuevo Sitio Web"
- 3 Presentación de DDJJ de Agentes de retención IIBB, vía Web.
- 4 Implementación de módulo de Sumarios Fiscalización en Sistema AT.
- 5 Implementación del módulo de Gestión Transparente en el Sitio Web.
- 6 Nuevo comprobante de pago para cancelaciones de obligaciones tributarias, desde el sitio Web para pago por transferencia bancaria y cheque.

## Mejoras de los Servicios:

- 1 Nuevas Terminales de Autogestión en Monte Caseros, Esquina, Virasoro, Mercedes, Ituzaingo, Santo Tomé, Curuzú Cuatiá, Bella Vista, Goya, La Cruz.
- 2 Implementación de alertas al ingresar al Sitio Web, para usuarios públicos y con clave de acceso virtual.
- 3 Extensión del plazo de vigencia del voucher generado para abonar obligaciones fiscales.
- 4 Nuevo diseño de acceso a Sugerencias y Quejas, facilitando su uso.
- 5 Inclusión de detalle de las percepciones de consignatarios de hacienda en la consulta web de retenciones y percepciones..
- 6 Ampliación del parámetro de control en la Tasa de Marcas y Señales, permitiendo verificar que los contribuyentes se encuentran al día en el Impuesto Inmobiliario Rural.  
Ampliación del control de venta de guías para el Impuesto Inmobiliario rural.
- 7 Ampliación del Servicio de multas por infracción a los deberes formales. permitiendo obtener cupones de pago de multas por falta de presentación y presentación fuera de término de las ddjj del impuesto de sellos.

## Encuesta de satisfacción a contribuyentes

Se realizaron las encuestas anuales de satisfacción a Contribuyentes de la D.G.R. de la Provincia de Corrientes, en dos modalidades:



NO PRESENCIAL

### Fecha de realización:

**Modalidad:** Una vez registrado el contacto a través del 0800-0810, el sistema dispara un correo electrónico con las preguntas acerca de la satisfacción del contribuyente.

**Tipo de muestra:** Los correos con las encuestas, son enviados de manera aleatoria.



SATISFACCIÓN GENERAL: 97.61%



PRESENCIAL

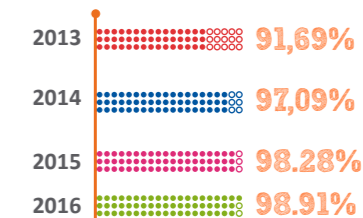
### Fecha de realización:

**Modalidad:** Cuestionario Semiestructurado

**Tipo de muestra:** Al azar, al realizar trámites dentro de la DGR

**Encuestador:** Consultora Nordeste

**Alcance:** Capital Federal, Corrientes Capital, Saladas, Bella Vista, Goya, Esquina, Santa Lucia, Sauce, Curuzú Cuatiá, Perugorria, Mercedes, Mariano Loza, Paso de los Libres, Alvear, Monte Caseros, Mocoretá, La Cruz, Santo Tomé, Virasoro, Colonia Liebig's, Ituzaingo, San Luis del Palmar, Paso de la Patria, San Cosme, Itatí, Santa Rosa, General Paz e Itá Ibaté.



SATISFACCIÓN GENERAL: 98.91%



## Promoción de Servicios y Actividades:

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

### Difusión en los medios locales

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

## EVENTOS CON CONTRIBUYENTES - EDUCACIÓN TRIBUTARIA

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

### Capacitaciones



**1380**  
Personas Capacitadas

- ✓ Estudiantes de Cs. Económicas
- ✓ Sociedades Rurales
- ✓ Policías de la Provincia
- ✓ Profesionales
- ✓ Emprendedores
- ✓ Docentes - Alumnos secundarios de Capital e Interior de Corrientes.
- ✓ Productores Ganaderos

**27**  
Charlas

### Concursos



- ✓ Un Ticket para Ganar
- ✓ Juntando Tickets Ganamos Todos
- ✓ Premio DGR Corrientes Micro Emprendimientos
- ✓ Demostrando Gestos Responsables
- ✓ Tributest

✓ Un Ticket para Ganar  
Como participar:

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



✓ Juntando Tickets Ganamos Todos Edición IX

Para alumnos secundarios de 5to. Y 6to año

Certamen de preguntas y respuestas de contenido tributario.

**13** ESCUELAS **7** LOCALIDADES

PARTICIPARON **165** ALUMNOS SECUNDARIOS

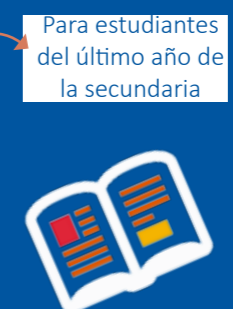
**VIAJE EDUCATIVO**  
Conociendo Corrientes

✓ Premio DGR Corrientes Micro Emprendimientos

Se evalúan los planes de negocios que contemplen el componente tributario

Se realizan entrevistas personales a los alumnos.

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



Para estudiantes del último año de la secundaria

**50**  
Proyectos

Demostrando Gestos Responsables

Cada equipo participante elabora un video (cortometraje) donde los alumnos participen como actores y representen aspectos relacionados a cultura tributaria, ciudadana y cuidado del medio ambiente.

**8** ESCUELAS **6** LOCALIDADES

PARTICIPARON **81** ALUMNOS SECUNDARIOS

**VIAJE EDUCATIVO**  
Conociendo Corrientes

✓ Tributest

Consiste en contestar correctamente 3 preguntas que el participante elige al azar en un tablero móvil digital, referidas a cultura tributaria, valores ciudadanos y particularidades de la Provincia de Corrientes.

PARTICIPARON **813** PERSONAS

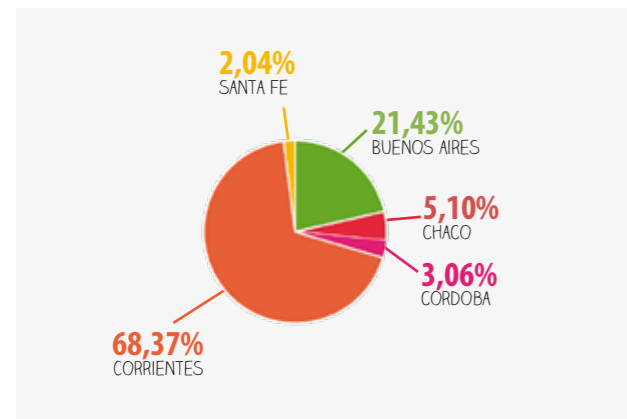


## LOS PROVEEDORES

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

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

Priorizamos la contratación de proveedores de la provincia de Corrientes y provincias limítrofes, siempre que las condiciones y calidad sean similares a los foráneos. Sobre el total de proveedores contratados durante el período del reporte, el 68 % corresponde a esta región.



### Evaluación de Proveedores

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

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



**33**  
PROVEEDORES CLAVES  
APROBADOS

### Metodología

- El proveedor presta servicio por primera vez.
- Es evaluado y calificado por su cliente interno.
- Notificación al proveedor de la evaluación para mejorar su performance.

Anualmente se realiza la evaluación de los proveedores claves.

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

### Compras

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

Principios del manual de buenas prácticas ambientales

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

### Ejemplos de Compras Responsables

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

### Código de conducta de proveedores:

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



## PROGRAMAS DE RS

EL VOLUNTARIADO ES UNA ACTITUD DE VIDA

LOS VOLUNTARIOS DONAN SU TIEMPO Y PONEN SU CORAZÓN

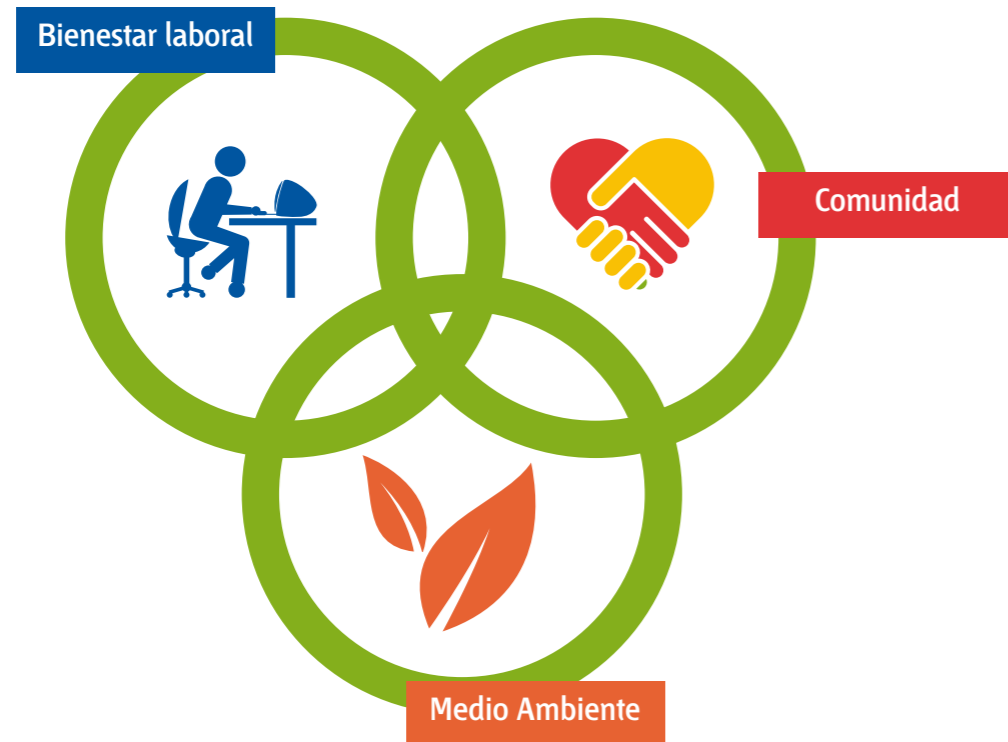
A través de los Programas de Responsabilidad Social, la Organización trabaja en el establecimiento de una relación de mutuo beneficio Organismo-Sociedad, buscando el buen uso de los recursos, la relación con los grupos de interés y el aporte del valor social.

## EQUIPO DE VOLUNTARIOS

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

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

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



## BIENESTAR LABORAL

### BENEFICIOS

- ✓ DÍA DE LA MADRE
- ✓ DÍA DEL AMIGO
- ✓ DÍA DEL PADRE
- ✓ DÍA DEL TRABAJADOR
- ✓ DÍA DE LA FAMILIA
- ✓ SORTEOS
- ✓ REGALO DE CUMPLEAÑOS
- ✓ BOLSA NAVIDEÑA
- ✓ REGALO DE NACIMIENTO
- ✓ BOLSA ESCOLAR
- ✓ FIESTA DE FIN DE AÑO



Ganadoras del Concurso Día de la Madre



Fiesta de Fin de Año

## ✓ SALUD

### Asesoramiento Nutricional

Entre los meses de Enero a Diciembre de 2016 la médica nutricionista contratada por S y K S.A. atendió en Sede Central y C.I.A.C a pacientes que le realizaron distintas consultas para determinar su estado nutricional e implementar cuidados específicos.

**96**  
PACIENTES

**620**  
CONSULTAS

## ✓ DEPORTE Y RECREACIÓN

### MoveRSE

Persiguiendo la motivación de 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.

**263** CUPONES  
ENTREGADOS

**¡Firmamos convenio con dos  
gimnasios más!**

#### Gimnasios adheridos:

- Planeta System (Body attack, body combat, body pump, power jump, sh bam, zumba)
- Unlimited (Factor F, Cross, Pilates, Zumba)
- City fitness, fitness machine y Fox (Musculación, spinning, Zumba)

- Nuevas actividades
- Más horarios disponibles

### Día al aire libre en Familia

Incentivando la participación de los trabajadores y sus familias en actividades recreativas, se organizó un día al aire libre en el Corrientes tennis club. Compartimos el almuerzo y nos divertimos en la pileta.

Asistieron  
**77**  
personas



**¡Colecta solidaria para asistir!**



## COMUNIDAD

✓ ALIANZA CORPORATIVA CON  
TECHO

✓ HOGAR DE ANCIANOS  
JUANA C DE CHAPO

✓ HOSPITAL PEDIÁTRICO JUAN PABLO II

✓ COMEDOR DE SAN CAYETANO Y POCHO  
ROCH

✓ COLECTAS SOLIDARIAS

Visita de los Reyes Magos al Hogar de Ancianos



Construcción de TECHO



Entrega de donación al Hospital Pediátrico



**Construcción**

Construimos vínculos más fuertes que una casa

En mayo

**2** casas



En noviembre construimos

**2** casas

**Maratón**

Un grupo de voluntarios participó colaborando en la Maraton Solidaria organizada por la ONG

Los voluntarios fueron aguateros de los concursantes.

Participaron **9** voluntarios

**Colecta**

Los voluntarios participaron de la Colecta solidaria organizada por TECHO.

Los voluntarios salieron a las calles a colaborar.

Participaron **5** voluntarios



**Construcción**



**Colecta Solidaria**



**Maratón**

**HOGAR DE ANCIANOS JUANA C. DE CHAPO**

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

**Colecta solidaria**

- 59.500 kg. yerba
- 2300 saquitos de té
- 2100 saquitos de mate cocido
- 80 kg. de azúcar
- 2 paquetes de galletitas
- 400 ml de edulcorante
- 50 kg. de arroz
- 48 kg. de fideos
- 0.500 kg. de polenta
- 0.800 leche en polvo

**¡Entregamos el dinero recaudado en la venta de papel!**



**BOMBEROS VOLUNTARIOS**

En el año 2016 la provincia se vio afectada por las inundaciones por lo que se realizó una campaña solidaria para ayudar a los damnificados.

Entregamos a los bomberos voluntarios:

- 140 lt. de leche
- 1680 saquitos de té
- 60 kg. de polenta
- 117 lt. de agua.
- 79 kg. de arroz
- 2kg. de yerba
- 71 kg. de fideos
- Ropa para niños y adultos.



**HOSPITAL PEDIÁTRICO JUAN PABLO II**

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

**12.134** PAÑALES

**¡Entregamos las tapitas de la campaña de reciclado!**



**COMEDORES:**  
- SAN CAYETANO  
- POCHO ROCH

Colaboramos activamente con los dos comedores.

Durante el año 2016 se realizaron campañas solidarias donando alimentos no perecederos.

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

## ✓ CONSTRULATAS

Es un concurso en donde diferentes empresas de la Ciudad de Corrientes compitieron entre ellas para ver quién puede construir la mejor escultura realizada exclusivamente con latas nuevas de alimentos en conserva.

### Objetivos del concurso



- Promover y difundir el concepto y la práctica de la Responsabilidad Social Empresaria



- Recolectar la mayor cantidad y calidad de alimentos para donar a instituciones que más lo necesiten



- Generar conciencia en el público sobre el problema del hambre y la pobreza en nuestra ciudad.

## CONSTRULATAS

Total de latas usadas en todas las esculturas:

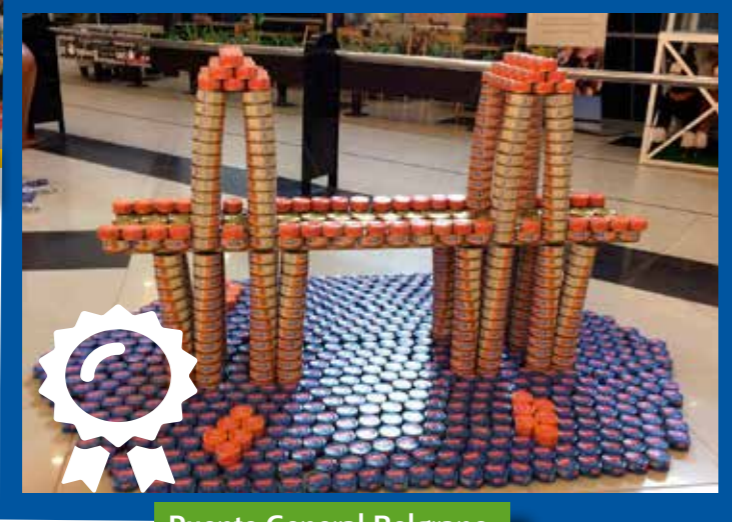
**2141 latas**

### Colaboraron:

- Centenario Shopping Mall
- Médica nutricionista del Instituto de Cardiología de Corrientes.
- Profesional del Colegio de Arquitectos.



Basilica de Itatí



Puente General Belgrano



Gota de Agua



LA EMPRESA SYK RESULTÓ GANADORA CON LA CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE GENERAL BELGRANO: LA TOTALIDAD DE LAS LATAS FUERON DONADAS A LA FUNDACIÓN MANOS NOBLES



## MEDIO AMBIENTE



REUTILIZACIÓN Y RECICLADO DEL PAPEL



CONSUMO DE LUZ



CAMPAÑA DE RECICLAJE DE RESIDUOS



COMPOST



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS



Firma del Acta de Compromiso con la Escuela Técnica Fray Luis Beltrán



Entrega de Tapitas recolectadas.

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

## COMPOST

Desde el año 2015 la Escuela Técnica Fray Luis Beltrán realiza un Proyecto Socio-Comunitario que requiere de residuos orgánicos (en este caso solamente yerba), para realizar Compost y utilizarlo en el espacio verde de la Institución.

En el año 2016 la DGR, en conjunto a SyK, firmó un acta compromiso donde la Organización de compromete a:

- Recolectar yerba para entregarlo como materia prima para el compost.
- Colocar tachos específicos para desechar la yerba que consumimos a diario, únicamente en Sede Central
- Entregar a los alumnos lo que hemos logrado recolectar.



## REUTILIZACIÓN Y RECICLADO DEL PAPEL

### Objetivos del Programa

- Posicionarnos como una institución socialmente responsable y comprometida.
- Emprender un Proyecto Solidario
- Concientizar al personal acerca de proteger el medio ambiente
- Crear vínculos con instituciones y empresas de los diversos sectores de nuestro medio.

### Amigos del Proyecto:

- Ministerio de Hacienda
- Instituto Correntino de Agua y Ambiente: ICAA
- Facultad de Medicina: Dpto. Graduado / Farmacología
- Servicios y Consultoría S.A. y otros U.T.E. / SG S.A.
- Defensoría del Pueblo
- Subsecretaría de Trabajo

### Proceso de Reutilización y reciclado de papel

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



## CAMPAÑA DE RECICLAJE DE RESIDUOS

### PAPEL



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

2015

2836 KG. PAPEL



2016

5530 KG. PAPEL



Expectativa superada!

Recolectamos 2694 KG MÁS

EL DINERO DE LA VENTA ES DESTINADO AL HOGAR DE ANCIANOS JUANA C DE CHAPO.

### 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 DGR. y SyK, sino también sus familias.

70.500 TAPITAS



86.400 TAPITAS

Recolectamos 15900 TAPITAS MÁS

LAS TAPITAS ENTREGAMOS AL HOSPITAL PEDIÁTRICO JUAN PABLO II

### BOTELLAS



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

103.5 KG. PLÁSTICO



135.5 PLÁSTICO

Recolectamos 32 KG MÁS

EL PLÁSTICO ES DONADO AL PROYECTO FORTALEZA

### EL CONSUMO DE AGUA

Para reducir el consumo de agua, 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.

### EL AGUA

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

### 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:

2015  6982.8 M<sup>3</sup>.

2016  3487.2 M<sup>3</sup>.

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

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

C.I.A.C.:

2015  868 M<sup>3</sup>.  1696 M<sup>3</sup>. MÁS

2016  2564 M<sup>3</sup>.

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

### EL CONSUMO DE ENERGÍA

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

Casa Central:

2015  236030 KW.

2016  230170 KW.

C.I.A.C.:

2015  102266 KW.

2016  99995 KW.

EN CASA CENTRAL se utilizaron 5860 KW. MENOS



Expectativa superada!

EN CIA.C. se utilizó 2271 KW. MENOS

### EL CONSUMO DE RESMAS DE PAPEL

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

2015  2050 RESMAS

2016  1824 RESMAS  226 MENOS

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

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



ENERGÍA

- Concientizar sobre el uso racional y responsable de la energía.

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



AGUA

- Asegurar que las canillas, grifos, etc, queden bien cerrados y no tengan pérdidas.

- No utilizar el inodoro para arrojar desechos, utilizar para ello los tachos destinados a tal fin.

- Concientizar sobre el uso racional y responsable del agua.

- Evitar el uso de aerosoles que contengan C.F.C.'s (son los principales responsables del adelgazamiento de la capa de ozono, son productos formados por átomos de carbono, cloro y flúor) o compuestos orgánicos volátiles.



AIRE

- Promover el uso de la bicicleta siempre que sea posible, o ir caminando a los lugares cercanos.

- Compartir los viajes en automóvil con vecinos, amigos o compañeros de trabajo.

- Preferir el transporte público.

- Al barrer, no levantar polvo, porque este se incorpora a la atmósfera.



#### Oficinas libre de humo de tabajo



Certificamos (Sede Central y C.I.A.C.) como Institución con "AMBIENTE LIBRE DE HUMO DE TABACO".



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

#### Comunicaciones verdes

Relizamos comunicaciones electrónicas:

 Eco-Noticias 

 Fechas importantes 

 Invitaciones 



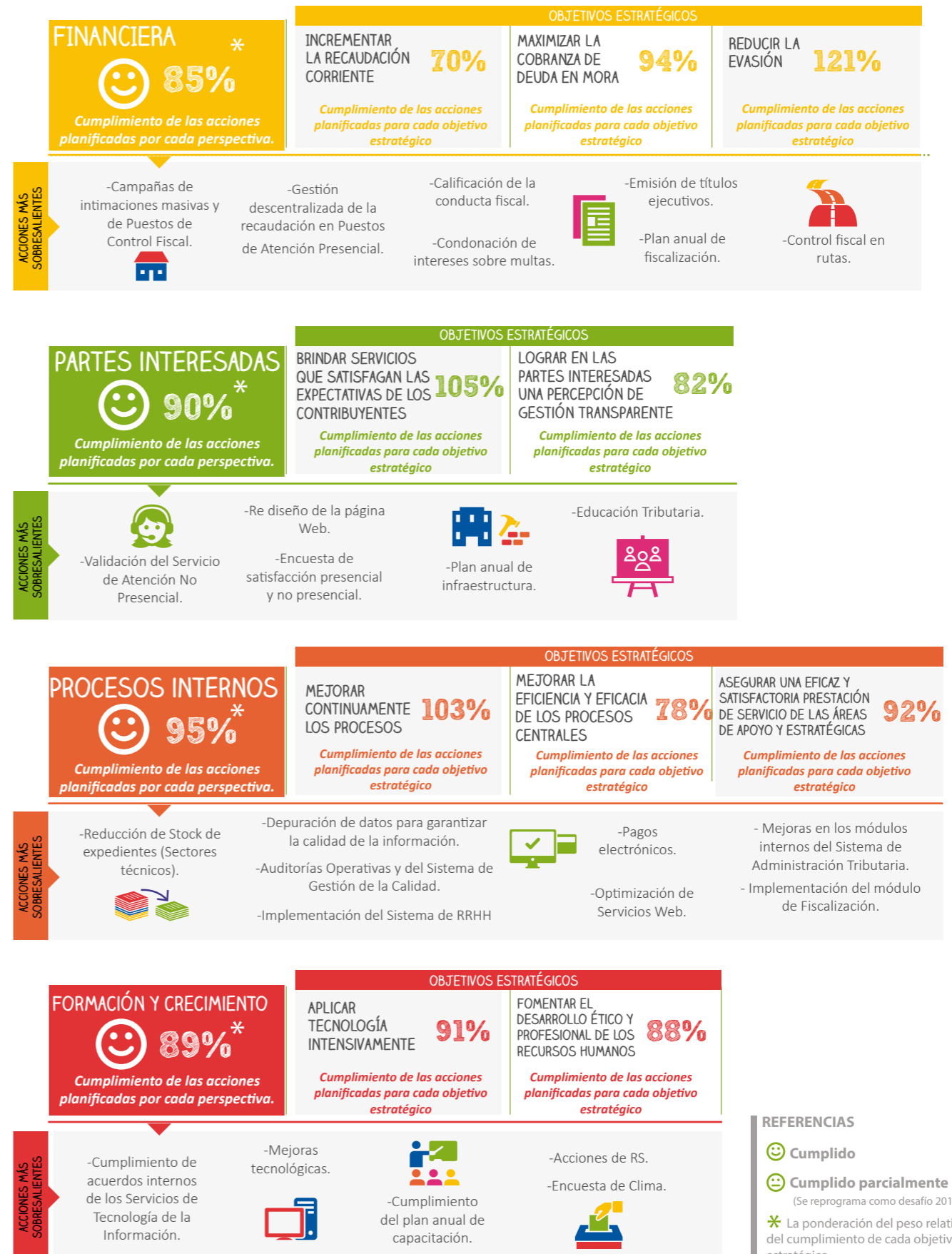
# 7

## LOGROS Y DESAFÍOS

LOGROS 2016

DESAFÍOS 2017

### LOGROS 2016



#### REFERENCIAS

Cumplido

Cumplido parcial (Se reprograma como desafío 2017)

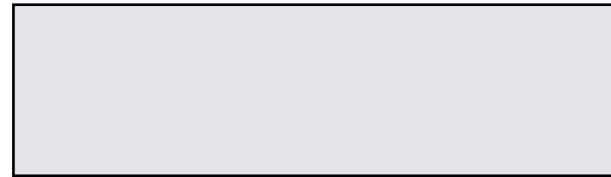
\* La ponderación del peso relativo del cumplimiento de cada objetivo estratégico.

FINANCIERA	<p><b>INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN CORRIENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar la cobranza de deuda corriente.</li> <li>- Incrementar las presentaciones y pagos voluntarios</li> <li>- Potenciar los regímenes de Recaudación (agentes)</li> </ul>	<p><b>MAXIMIZAR LA COBRANZA DE DEUDA EN MORA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar la mora en instancia administrativa.</li> <li>- Gestionar la mora en instancia judicial.</li> </ul>	<p><b>REDUCIR LA EVASIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar la percepción de riesgo DGR.</li> <li>- Potenciar las acciones de verificación y fiscalización.</li> <li>- Detectar Agentes Económicos No Inscriptos.</li> </ul>
	<p><b>BRINDAR SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS EXPECTATIVAS DE LOS CONTRIBUYENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar asesoramiento de calidad.</li> <li>- Lograr en el Contribuyente una experiencia de contacto satisfactoria.</li> <li>- Optimizar los tiempos de prestación de servicio al Contribuyente.</li> </ul>	<p><b>INCENTIVAR A LAS PARTES INTERESADAS A ACTUAR COMO AGENTES DE CAMBIOS DE LA GESTIÓN SUSTENTABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concientizar en el uso racional de los recursos.</li> <li>- Promover la vida activa, saludable y el respeto de los derechos humanos y laborales.</li> </ul>	<p><b>LOGRAR EN LAS PARTES INTERESADAS UNA PERCEPCIÓN DE GESTIÓN TRANSPARENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidar a la Organización como el organismo recaudador de la Provincia.</li> <li>- Consolidar la comunicación interna y externa.</li> <li>- Fortalecer la cultura tributaria.</li> </ul>
	<p><b>ASEGURAR UNA EFICAZ Y SATISFACITORIA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LAS ÁREAS DE APOYO Y ESTRATÉGICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar el cumplimiento de los requisitos definidos, la distribución oportuna, y la disponibilidad de los registros.</li> <li>- Optimizar la gestión del personal y los recursos (informáticos, financieros y materiales).</li> </ul>	<p><b>MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar la calidad de la información que sustenta los procesos.</li> <li>- Innovar en la gestión de procesos.</li> </ul>	<p><b>MEJORAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS CENTRALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimizar el proceso de asistencia al Contribuyente.</li> <li>- Optimizar el proceso de fiscalización.</li> <li>- Optimizar el proceso de gestión de deuda.</li> <li>- Optimizar el proceso de recaudación.</li> </ul>
FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	<p><b>APLICAR TECNOLOGÍA INTENSIVAMENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar las capacidades de los sistemas.</li> </ul>	<p><b>FOMENTAR EL DESARROLLO ÉTICO Y PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES EN UN BUEN AMBIENTE DE TRABAJO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar el Clima laboral fomentando el desarrollo ético en las relaciones.</li> <li>- Gestionar el desempeño de las personas.</li> </ul>	

# 8

## GUÍA G4 GRI

GRI G4 CONTENT INDEX 'IN ACCORDANCE'  
OPTION COMPREHENSIVE



GENERAL STANDARD DISCLOSURES

GENERAL STANDARD DISCLOSURES			
General Standard Disclosures	Page numbers and Direct answers.	Omissions	External Assurance
<b>STRATEGY AND ANALYSIS</b>			
G4-1	Páginas 5 y 50		No
G4-2	Páginas 6, 14, 18 y 51		No
<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>			
G4-3	Página 2		No
G4-4	Páginas 10, 11 y 16		No
G4-5	Página 17		No
G4-6	Página 17		No
G4-7	Página 13		No
G4-8	Páginas 16, 17, 30		No
G4-9	Páginas 23		No
G4-10	Página 23		No
G4-11	Todo el personal se encuentra cubierto por el convenio colectivo de trabajo. pág 23		No
G4-12	Página 18		No
G4-13	No se reportaron cambios significativos.		No
G4-14	Página 18, 44 y 47		No
G4-15	Páginas 6, 16, 38, 40 y 41. Somos adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas.		No
G4-16	Comisión Arbitral: agrupa a todas las DGR del país para tratar cuestiones vinculadas al Convenio Multilateral / Foro de Directores de Rentas de las Provincias del NEA- NOA: es un espacio de intercambio de ideas y discusión de temas comunes entre los directores de Rentas del país. / Comisión de enlace Consejo Profesional de Ciencias Económicas		No
<b>IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES</b>			
G4-17	Página 17		No
G4-18	Páginas 6 y 7		No
G4-19	Página 6 y 7		No

G4-20	Página 7		No
G4-21	Página 7		No
G4-22	Las aclaraciones sobre las técnicas de medición y de re-expresión de información se realizan a lo largo del reporte.		No
G4-23	Las aclaraciones sobre los cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance y cobertura del reporte, se realizan a lo largo del mismo.		No
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>			
G4-24	Página 7 y 20		No
G4-25	Página 20		No
G4-26	Página 20		No
G4-27	Página 6		No
<b>REPORT PROFILE</b>			
G4-28	Año 2016		No
G4-29	Año 2015		No
G4-30	Anual		No
G4-31	Página 59		No
G4-32	"Opción Exhaustiva." Página 52		No
G4-33	No posee		No
<b>GOVERNANCE</b>			
G4-34	Páginas 13 y 14		No
G4-35	Páginas 13, 14 y 18		No
G4-36	Páginas 13, 14 y 18		No
G4-37	Páginas 20		No
G4-38	Página 14		No
G4-39	La máxima autoridad del órgano de gobierno ocupa el cargo de Director General de la DGR. No hay miembros independientes o no ejecutivos en el Órgano de Gobierno		No
G4-40	Página 13 y 14		No
G4-41	Página 22		No
G4-42	Página 11 y 18		No
G4-43	Página 11		No
G4-44	Página 18		No
G4-45	Página 18		No
G4-46	Página 18		No

G4-47	Mínimo, una vez al año.		No
G4-48	Página 14		No
G4-49	Páginas 13, 14, 18, 20 y 22		No
G4-50	Página 6		No
G4-51	Página 15		No
G4-52	Página 15		No
G4-53	Páginas 6 y 15		No
G4-54	Página 28. La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada)es del 30% y ocupa un puesto gerencial.		No
G4-55	Página 28. La relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) es del 29%.		No
<b>ETHICS AND INTEGRITY</b>			
G4-56	Páginas 11 y 22		No
G4-57	Páginas 20 y 22		No
G4-58	Páginas 20 y 22		No

**SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES**

DMA and Indicators	Page numbers and Direct answers.	Omissions	External Assurance
--------------------	----------------------------------	-----------	--------------------

**CATEGORY: ECONOMIC**

<b>MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE</b>			
G4-DMA	Páginas 6, 15, y 30		No
G4-EC1	Página 15		No
G4-EC2	Páginas 47 y 50		No
G4-EC3	Página 15		No
G4-EC4	No se recibieron ayudas económicas por parte del gobierno.		No
<b>MATERIAL ASPECT: MARKET PRESENCE</b>			
G4-DMA	Páginas 6 y 27		No
G4-EC5	No existe diferenciación en materia de remuneraciones ya sea por ubicación geográfica, género o edad.		No
G4-EC6	Página 14		No

<b>MATERIAL ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS</b>					
G4-DMA	Página 6				No
G4-EC7	Página 15				No
G4-EC8	Páginas 30 y 33				No
<b>MATERIAL ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES</b>					
G4-DMA	Páginas 6 y 34				No
G4-EC9	Página 34				No

**CATEGORY: ENVIRONMENTAL**

<b>MATERIAL ASPECT: MATERIALS</b>					
G4-DMA	Página 6, 7, 22, 44, 45 y 47 y 46				No
G4-EN1	Página 44 y 45				No
G4-EN2	Página 44 y 45				No
<b>MATERIAL ASPECT: ENERGY</b>					
G4-DMA	Páginas 6, 45, 46 y 47				No
G4-EN3	Página 46				No
G4-EN4		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.	No
G4-EN5		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.	No
G4-EN6	Página 46				No
G4-EN7		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.	No
<b>MATERIAL ASPECT: WATER</b>					
G4-DMA		No existe una explicación en el reporte de como SyK gestiona este aspecto.	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
G4-EN8		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.	No
G4-EN9		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.	No
G4-EN10		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.	No
<b>MATERIAL ASPECT: BIODIVERSITY</b>					
G4-DMA		No existe una explicación en el reporte de como SyK gestiona este aspecto.	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

G4-EN11		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.	No
G4-EN12		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.	No
G4-EN13		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.	No
G4-EN14		"No existen especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats 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.	No
<b>MATERIAL ASPECT: EMISSIONS</b>					
G4-DMA		No existe una explicación en el reporte de como SyK gestiona este aspecto.	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
G4-EN15		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
G4-EN16		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
G4-EN17		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
G4-EN18		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
G4-EN19		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
G4-EN20		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
G4-EN21		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

<b>MATERIAL ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE</b>					
G4-DMA		No existe una explicación en el reporte de como SyK gestiona este aspecto.	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
G4-EN22		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
G4-EN23		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
G4-EN24		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
G4-EN25		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
G4-EN26		"No existen mediciones sobre la identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las 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
<b>MATERIAL ASPECT: PRODUCTS AND SERVICES</b>					
G4-DMA	Páginas 6, 44, 45, 47 y 49				No
G4-EN27	Páginas 44, 45, 46, 47 y 49				No
G4-EN28	No se regeneran productos ni embalajes ya que se comercializan solo servicios.				No
<b>MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE</b>					
G4-DMA	Páginas 6 y 16				No
G4-EN29	No existen multas ni sanciones de ningún tipo.				No
<b>MATERIAL ASPECT: TRANSPORT</b>					
G4-DMA		No existe una explicación en el reporte de como SyK gestiona este aspecto.	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

G4-EN30		No existen impactos ambientales significativos en el transporte de productos debido a que se prestan servicios ni el relativo al transporte del personal operativo.	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
<b>MATERIAL ASPECT: OVERALL</b>					
G4-DMA		No existe una explicación en el reporte de como SyK gestiona este aspecto.	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
G4-EN31		No existen mediciones de la inversión en protección ambiental.	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
<b>MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT</b>					
G4-DMA	Páginas 6, 20 y 34				No
G4-EN32	Páginas 20 y 34				No
G4-EN33	No se detectaron impactos ambientales significativos en nuestros proveedores.				No
<b>MATERIAL ASPECT: ENVIRONMENTAL GRIEVANCE MECHANISMS</b>					
G4-DMA	Páginas 6, 20, 22, 47 y 50				No
G4-EN34	"No se recibieron reclamaciones ambientales de ningún tipo."				No

CATEGORY: SOCIAL

SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK

<b>MATERIAL ASPECT: EMPLOYMENT</b>					
G4-DMA	Páginas 6, 20, 21, 25 y 26				No
G4-LA1	Página 23				No
G4-LA2	Página 27				No
G4-LA3	Páginas 28				No
<b>MATERIAL ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS</b>					
G4-DMA	Páginas 6, 21, 25, 27 y 28				No
G4-LA4	Los períodos de preaviso contemplan lo establecido en las leyes laborales argentinas, y tienen relación con el nivel de cambio que tiene la persona en relación al puesto y locación en su puesto de trabajo.				No
<b>MATERIAL ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>					
G4-DMA	Páginas 21, 24 y 28				No
G4-LA5	Página 36				No
G4-LA6	Página 23				No
G4-LA7	No existe tal riesgo o incidencia en nuestra organización.				No
G4-LA8	Página 28				No

<b>MATERIAL ASPECT: TRAINING AND EDUCATION</b>					
G4-DMA	Páginas 6, 21 y 27				No
G4-LA9	Página 27				No
G4-LA10	Página 27				No
G4-LA11	Página 28				No
<b>MATERIAL ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</b>					
G4-DMA	Páginas 6, 13, 14 y 18				No
G4-LA12	Páginas 14, 15 y 23				No
<b>MATERIAL ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN</b>					
G4-DMA	Páginas 6, 13, 21, 27 y 28				No
G4-LA13	Página 28. No existe diferenciación en materia de remuneraciones ya sea por ubicación geográfica, el área o sector en el que se desempeña la persona, género o edad.				No
<b>MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOR PRACTICES</b>					
G4-DMA	Páginas 6 y 34				No
G4-LA14	Página 34				No
G4-LA15	No se detectaron impactos negativos de prácticas laborales en ninguno de los proveedores evaluados.				No
<b>MATERIAL ASPECT: LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS</b>					
G4-DMA	Páginas 6 y 22				No
G4-LA16	No se han recibido reclamaciones sobre prácticas laborales a través de medios formales.				No

SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS

<b>MATERIAL ASPECT: INVESTMENT</b>					
G4-DMA	Páginas 6 y 22				No
G4-HR1	No se realizaron este tipo de acuerdos o contratos.				No
G4-HR2	No se realizaron actividades de formación específica de derechos humanos.				No
<b>MATERIAL ASPECT: NON-DISCRIMINATION</b>					
G4-DMA	Páginas 6 y 22				No
G4-HR3	No se registraron incidentes de este tipo durante el año 2016.				No
<b>MATERIAL ASPECT: FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING</b>					
G4-DMA	Páginas 6, 23 y 25				No
G4-HR4	No se identificaron este tipo de amenazas respecto de la libertad de asociación y derecho a acogerse a convenio colectivo.				No

MATERIAL ASPECT: CHILD LABOR					
G4-DMA	Páginas 6, 22 y 34				No
G4-HR5	No se identificaron riesgos en cuanto a casos de explotación infantil.				No
MATERIAL ASPECT: FORCED OR COMPULSORY LABOR					
G4-DMA	Páginas 6, 22 y 34				No
G4-HR6	No se identificaron riesgos relativos a episodios de trabajo forzoso.				No
MATERIAL ASPECT: SECURITY PRACTICES					
G4-DMA	Página 22				No
G4-HR7	No se realizaron actividades de formación específica de derechos humanos.				No
MATERIAL ASPECT: INDIGENOUS RIGHTS					
G4-DMA	Página 22				No
G4-HR8	No existieron casos de violación de derechos humanos en el período.				No
MATERIAL ASPECT: ASSESSMENT					
G4-DMA	Página 22				No
G4-HR9	La empresa no ha sido objeto de exámenes o evaluación de impactos en materia de derechos humanos.				No
MATERIAL ASPECT: SUPPLIER HUMAN RIGHTS ASSESSMENT					
G4-DMA	Páginas 6, 34 y 49				No
G4-HR10	Página 34				No
G4-HR11	No se detectaron impactos negativos significativos en derechos humanos en ninguno de los proveedores evaluados.				No
MATERIAL ASPECT: HUMAN RIGHTS GRIEVANCE MECHANISMS					
G4-DMA	Páginas 6, 7 y 49				No
G4-HR12	No se recibieron reclamaciones formales sobre derechos humanos				No

## SUB-CATEGORY: SOCIETY

MATERIAL ASPECT: LOCAL COMMUNITIES					
G4-DMA	Páginas 6 y 40 y 41				No
G4-SO1	Página 40, 41 y 45. Desarrollamos programas de inversión social en todas las comunidades locales donde operamos. La programación de las acciones responde a las necesidades y demandas concretas de la población atendida, las cuales son relevadas de manera personalizada por la Coordinadora de RS a través del contacto con los referentes de cada una de las instituciones.				No

G4-SO2	No existen impactos negativos sobre las comunidades locales.				No
MATERIAL ASPECT: ANTI-CORRUPTION					
G4-DMA	Páginas 6, 15, 18 y 22				No
G4-SO3	Página 15				No
G4-SO4	Páginas 22, 25 y 30				No
G4-SO5	No se registraron casos de corrupción.				No
MATERIAL ASPECT: PUBLIC POLICY					
G4-DMA	Páginas 6, 16 y 22				No
G4-SO6	No se realizan contribuciones políticas.				No
MATERIAL ASPECT: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR					
G4-DMA	Páginas 6 y 22				No
G4-SO7	No se recibieron demandas de este tipo en el período reportado.				No
MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE					
G4-DMA	Páginas 6, 16 y 22				No
G4-SO8	No existieron multas ni sanciones de este tipo en el período reportado.				No
MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR IMPACTS ON SOCIETY					
G4-DMA	Páginas 6, y 20				No
G4-SO9	Página 34				No
G4-SO10	No se detectaron impactos negativos significativos en ninguno de los proveedores evaluados.				No
MATERIAL ASPECT: GRIEVANCE MECHANISMS FOR IMPACTS ON SOCIETY					
G4-DMA	Páginas 6 y 20				No
G4-SO11	No se recibieron reclamos de este tipo en el período reportado.				No

## SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY

MATERIAL ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY					
G4-DMA	Páginas 6, 20, 30 y 33				No
G4-PR1	Página 30				No
G4-PR2	No existieron incidentes por incumplimiento alguno en el período reportado.				No
MATERIAL ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING					
G4-DMA	Páginas 6, 30 y 31				No
G4-PR3	Páginas 30				No
G4-PR4	No se identificaron incumplimientos al respecto en el período reportado.				No
G4-PR5	Página 24, 30 y 31				No

MATERIAL ASPECT: MARKETING COMMUNICATIONS					
G4-DMA	Páginas 6, 20 y 30				No
G4-PR6	SyK S.A. no comercializa productos ni servicios prohibidos en determinados mercados o cuestionados por los grupos de interés.				No
G4-PR7	No se registraron incumplimientos de este tipo en el período reportado.				No
MATERIAL ASPECT: CUSTOMER PRIVACY					
G4-DMA	Páginas 6, 20, 22, 30 y 33				No
G4-PR8	No se recibieron reclamaciones de este tipo en el período reportado.				No
MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE					
G4-DMA	Páginas 6, 19 y 21				No
G4-PR9	No se recibieron multas por incumplimiento de la normativa relacionada en el período reportado.				No

INDICADORES GRI GUÍA G4

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
G4 -1	Declaración del Máximo responsable principal de las decisiones de la Organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la Organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.
G4 -2	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades.
Perfil de la Organización	
G4 -3	Nombre de la Organización
G4 -4	Marcas, productos y servicios más importantes
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la Organización
G4-6	Países en donde opera la Organización
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica
G4-8	Mercados servidos
G4-9	Dimensiones de la Organización
G4-10	Desglose por colaboradores de la Organización
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la Organización
G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la Organización
G4-14	Principio de precaución
G4-15	Iniciativas externas que la Organización suscribe
G4-16	Organizaciones a las que pertenece la Organización
Aspectos Materiales y cobertura	
G4 - 17	Entidades cubiertas por el reporte
G4 - 18	Determinación contenido de la memoria
G4 - 19	Aspectos materiales
G4 - 20	Cobertura aspecto material
G4 - 21	Cobertura aspecto material fuera de la Organización
G4 - 22	Reexpresión de la información de memorias anteriores
G4 - 23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto de la memoria anterior
Participación de los grupos de interés	
G4 - 24	Lista de los Grupos de interés vinculados a la Organización
G4 - 25	Elección de los grupos de interés
G4 - 26	Descripción de los grupos de interés
G4 - 27	Aspectos de interés a partir de la participación de los grupos de interés
Perfil de la Memoria	
G4 - 28	Período de la memoria
G4 - 29	Fecha de la última memoria
G4 - 30	Ciclo de presentación de la memoria
G4 - 31	Punto de contacto
G4 - 32	Opción de conformidad de la guía
G4 - 33	Políticas y prácticas vigentes de la Organización con respecto a la verificación externa de la memoria

Gobierno Corporativo	
G4 - 34	Estructura del gobierno de la Organización
G4 - 35	Delegación del gobierno corporativo a el equipo de gerentes
G4 - 36	Cargos ejecutivos
G4 - 37	Proceso de consulta entre el gobierno corporativo y los grupos de interés
G4 - 38	Composición del Órgano Superior de Gobierno
G4 - 39	Indique si la persona que preside el Órgano Superior de Gobierno ocupa también un puesto ejecutivo
G4 - 40	Proceso de nombramiento y selección del Órgano Superior de Gobierno y sus Comités.
G4 - 41	Descripción de los procesos mediante los cuales el Órgano Superior de Gobierno previene y gestiona posibles conflictos de interés.
G4 - 42	Describe la función del Órgano Superior de Gobierno y de la Alta Dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la Organización.
G4 - 43	Medidas que se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del Órgano Superior de Gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4 - 44	Evaluación de desempeño del equipo del Órgano Superior de Gobierno
G4 - 45	Función del Órgano Superior de Gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.
G4 - 46	Función del equipo del Órgano Superior de Gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos organizacionales del gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.
G4 - 47	Frecuencia de análisis de impactos y riesgos
G4 - 48	Mencionar quien revisa y aprueba la memoria de sustentabilidad de la Organización
G4 - 49	Describir el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno
G4 - 50	Señalar la naturaleza y el número de preocupaciones que se transmitieron al órgano de gobierno
G4 - 51	Políticas retributivas del órgano superior de gobierno
G4 - 52	Proceso para determinar la retribución
G4 - 53	Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las operaciones de los grupos de interés en relación a la remuneración
G4 - 54	Calculo de la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización
G4 - 55	Calculo de la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización en cada país donde se llevan a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.
Ética e integridad	
G4 - 56	Describir los valores, los principios, los estándares, y normas de la Organización tales como códigos de conducta o códigos de ética.



G4 - 57	Mecanismos de asesoramiento en pro de una conducta ética
G4 - 58	Mecanismos de denuncia Línea ética
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	
<b>Desempeño Económico</b>	
G4 - EC1	Valor económico directo generado y distribuido
G4 - EC2	Consecuencias del cambio climático
G4 - EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones
G4 - EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes de gobierno
<b>Presencia en el Mercado</b>	
G4 - EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo por género
G4 - EC6	Porcentajes de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas
<b>Consecuencias económicas indirectas</b>	
G4 - EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios
G4 - EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos
<b>Prácticas de adquisición</b>	
G4 - EC9	Porcentaje de gastos en lugares con operaciones significativas
<b>DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTE</b>	
<b>Materiales</b>	
G4 - EN1	Materiales por peso y volumen
G4 - EN2	Utilización de materiales reciclados
<b>Energía</b>	
G4 - EN3	Consumo energético interno
G4 - EN4	Consumo energético externo
G4 - EN5	Intensidad energética.
G4 - EN6	Reducción del consumo energético
G4 - EN7	Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios
<b>Agua</b>	
G4 - EN8	Captación total de agua según la fuente.
G4 - EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.
G4 - EN10	Porcentaje total de agua reciclada y reutilizada
<b>Biodiversidad</b>	
G4 - EN 11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.
G4 - EN 12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios.
G4 - EN 13	Hábitats protegidos o restaurados.

G4 - EN 14	Numero de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el nivel de peligro de extinción de la especie.
<b>Emisiones</b>	
G4 - EN 15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero.
G4 - EN 16	Emisiones directas de gases de efecto invernadero al generar energía.
G4 - EN 17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.
G4 - EN 18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.
G4 - EN 19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero
G4 - EN 20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.
G4 - EN 21	NO <sub>x</sub> , So <sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas significativas.
<b>Efluentes y residuos</b>	
G4 - EN22	Vertido total de aguas según su calidad y destino.
G4 - EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.
G4 - EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.
G4 - EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.
G4 - EN26	Identificación, tamaño, estado de protección, y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la Organización
<b>Productos y Servicios</b>	
G4 - EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.
G4 - EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se generan al final de su vida útil, por categorías de productos.
<b>Cumplimiento regulatorio</b>	
G4 - EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental
G4 - EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Organización, así como del transporte personal.
G4 - EN31	Desglose de los gastos e inversiones ambientales
G4 - EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales
G4 - EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.
<b>Mecanismos de reclamación ambiental</b>	
G4 - EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>	
<b>Empleo</b>	
G4 - LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, por edad, sexo y región
G4 - LA2	Prestaciones sociales para empleados de jornada completa que no se ofrecen a empleados temporales o de medio día
G4 - LA3	Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosados por sexo.
<b>Relaciones entre la Organización - Trabajadores</b>	
G4 - LA4	Período mínimo de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>	
G4 - LA5	Porcentajes de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral
G4 - LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo
G4 - LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.
G4 - LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos
<b>Capacitación y educación</b>	
G4 - LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría
G4 - LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales
G4 - LA11	Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	
G4 - LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad
<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>	
G4 - LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad
<b>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>	
G4 - LA14	Porcentajes de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales
G4 - LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.

<b>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>	
G4 - LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	
<b>Inversión</b>	
G4 - HR 1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos
G4 - HR 2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades.
<b>No discriminación</b>	
G4 - HR 3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>	
G4 - HR 4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.
<b>Trabajo infantil</b>	
G4 - HR 5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil
<b>Trabajo forzoso</b>	
G4 - HR 6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso
<b>Medidas de seguridad</b>	
G4 - HR 7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos
<b>Derechos de la población indígena</b>	
G4 - HR 8	Número de casos de violación de los derechos humanos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas
<b>Evaluación</b>	
G4 - HR 9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.
<b>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</b>	
G4 - HR 10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos
G4 - HR 11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas
<b>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>	
G4 - HR 12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

SOCIEDAD	
<b>Comunidades locales</b>	
G4 - SO1	Porcentaje de centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.
G4 - SO2	Centros de operaciones con impactos negativos significativos, reales y potenciales, sobre las comunidades locales.
<b>Lucha contra la Corrupción</b>	
G4 - SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.
G4 - SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
G4 - SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.
<b>Política pública</b>	
G4 - SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario
<b>Prácticas de competencia desleal</b>	
G4 - SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.
<b>Cumplimiento</b>	
G4 - SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.
<b>Evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>	
G4 - SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social
G4 - SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.
<b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>	
G4 - SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>	
G4 - PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras
G4 - PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa de los códigos voluntarios relativo a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosado en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>	
G4 - PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.

G4 - PR4	Número de incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo resultado.
G4 - PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes
<b>Comunicaciones de Mercadotecnia</b>	
G4 - PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio
G4 - PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado
<b>Privacidad de los clientes</b>	
G4 - PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes
<b>Cumplimiento regulatorio</b>	
G4 - PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.

## CONTÁCTENOS

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

### ¿A QUÉ GRUPO DE INTERÉS PERTENECE UD.?

Personal  Proveedores  Otros   
 Clientes  Medio ambiente y comunidad   
 Contribuyentes  Propietarios / Accionistas

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

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

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

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

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

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

NOMBRE: .....

APELLIDO: .....

TELÉFONO: .....

CORREO ELECTRÓNICO: .....

Por favor solicitar el formulario a [responsabilidadsocial@syksa.com.ar](mailto:responsabilidadsocial@syksa.com.ar) y enviarlo por el mismo medio o por correo postal a:

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

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

Dirección General de  
**RENTAS**  
Corrientes

