

2019

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



DIRECCIÓN GENERAL DE  
**RENTAS  
CORRIENTES**



# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN Y ALCANCE DEL REPORTE</b>	4
<b>CARTA DE LOS MÁXIMOS RESPONSABLES</b>	6
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>	10
<b>PERFIL DE LAS ORGANIZACIONES</b>	12
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	14
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	16
<b>IMPACTO ECONÓMICO</b>	24
<b>RESULTADOS ALCANZADOS</b>	25
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b>	26
<b>PÚBLICOS DE INTERÉS</b>	28
<b>LOGROS</b>	61
<b>DESAFÍOS</b>	64
<b>INFORME DE VALIDACIÓN</b>	65
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO GRI</b>	67
<b>ANEXOS</b>	84
<b>CONTACTANOS</b>	86

# PRESENTACIÓN Y ALCANCE

## ENTIDADES INCLUIDAS

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

ALCANCE DEL REPORTE		
<b>Nombre de la publicación:</b>	<b>Ámbito geográfico:</b>	<b>Período cubierto:</b>
 Reporte de Sustentabilidad 2019.	 Provincia de Corrientes, República Argentina.	 Enero a Diciembre 2019 Octavo reporte publicado.

 <b>Apertura</b>	Mensaje de los máximos responsables de ambas organizaciones acerca de nuestra Gestión Sustentable.
 <b>Desarrollo</b>	Dividido en capítulos específicos que responden a la forma de trabajar en nuestra Gestión Sustentable.
 <b>Materialidad</b>	Análisis para identificar asuntos materiales.
 <b>Confesión</b>	El equipo de RS trabaja en el relevamiento de información relativa al desempeño económico, social y ambiental.
 <b>Aprobación</b>	La Alta Dirección aprueba el contenido previo a su publicación.
 <b>GRI</b>	Reporte elaborado de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative GRI - Guía G4.
 <b>Verificación externa</b>	Para potenciar la credibilidad del reporte, se utilizó el servicio de verificación externa.

## EL REPORTE

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

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

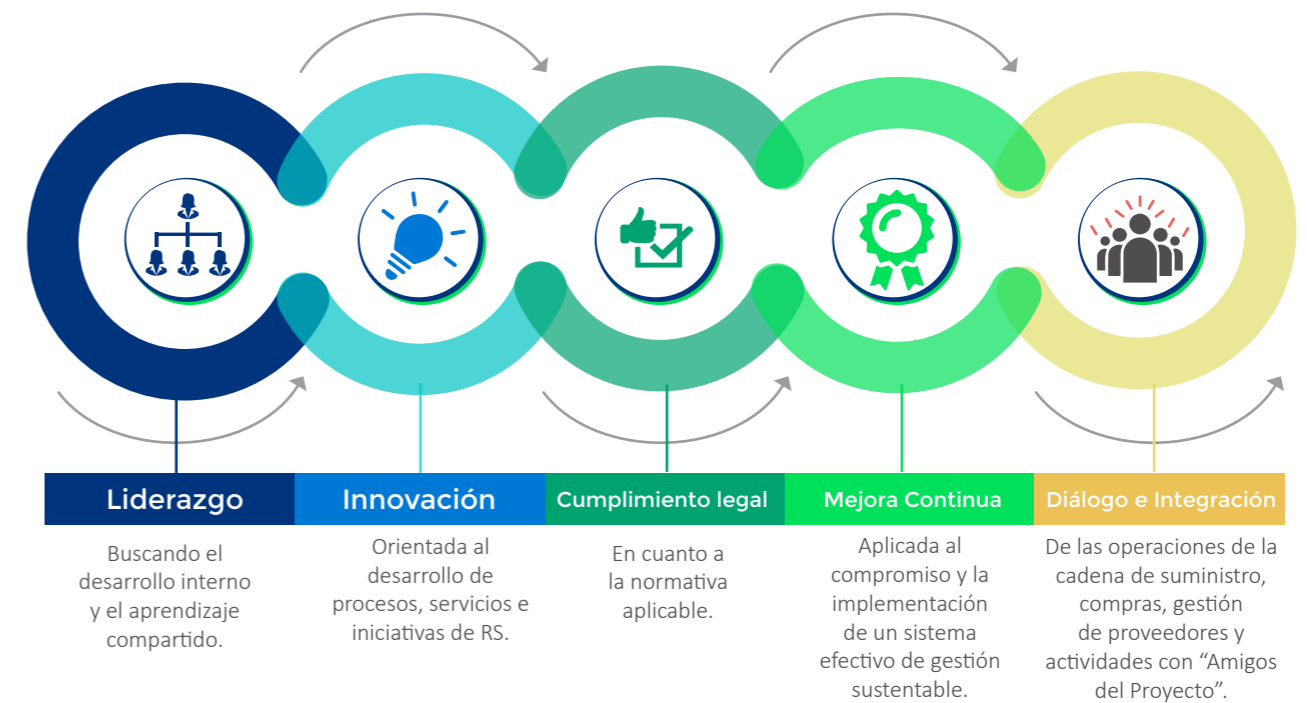
El mismo nos permite:

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

## POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

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

Los ejes centrales son:



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

<b>DERECHOS HUMANOS</b>  Respeto y protección de los Derechos Humanos y Laborales.	<b>RECURSOS</b>  Uso racional de los recursos: Papel, Agua, Energía y Tonner.	<b>VIDA SALUDABLE</b>  Vida activa, nutrición saludable y ambiente libre de humo.	<b>CAMBIO CLIMÁTICO</b>  Minimización de los impactos que contribuyen al cambio climático global.
---	--	--	--

# CARTA DE LOS MÁXIMOS RESPONSABLES

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

Comenzar a reportar de manera integrada nos permitió plasmar con cohesión y eficacia en un único documento una visión integrada de organización y resultó ser una iniciativa muy bien recibida por nuestros públicos de interés. Esto nos alienta a seguir mejorando los contenidos, alcances e indicadores de nuestro reporte conjunto.

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

Desde que adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas, asumimos el compromiso y rol activo para combatir los grandes flagelos en los derechos humanos. Además de trabajar en acciones concretas para contribuir a la eliminación de la pobreza, incluimos muchas otras acciones y programas específicos con enfoque en salud y bienestar, trabajo decente y crecimiento económico, reducción de las desigualdades, entre otros.

Vivimos en un mundo de cambios, en constante transformación y nos encontramos en permanente adaptación a los mismos: al cambio climático se suman los desafíos que imponen los vertiginosos avances tecnológicos y cibernéticos; la revolución digital en lo que hace a atención, una densidad poblacional que aumenta año a año; el incremento de la pobreza estructural y de grupos vulnerables; el aumento de la esperanza de vida en relación a la edad productiva de las personas, por mencionar los principales.

En este escenario en permanente transformación, nuestro compromiso con la Agenda Global 2030 y los Objetivos

de Desarrollo Sostenible (ODS), y nuestra disposición permanente a la innovación, representan una forma clara e integral que nos permite hacer frente a los desafíos que nos planteamos anualmente y planificar de qué modo podemos contribuir favorablemente a estas iniciativas.

A partir de nuestro planeamiento estratégico anual, realizamos la vinculación de cada objetivo estratégico con los ODS asociados, definiendo acciones para abordarlos con plazos de implementación y asignación de responsables.

En el contexto actual, es cada vez más fuerte la exigencia de observar y promover un comportamiento ético y transparente, como paso fundamental para establecer y mantener relaciones estables y perdurables. Para ello abordamos la transparencia a través del presente Reporte de Sustentabilidad rindiendo cuentas, tanto del ingreso de los contribuyentes, como de la revisión de los temas materiales para lo cual tuvimos en cuenta las tendencias, las problemáticas locales y la opinión de nuestros grupos de interés.

El Análisis de Materialidad del año 2019, incluye una asociación de cada objetivo estratégico con su correspondiente aspecto material y su impacto económico, social y/o ambiental para los distintos públicos con los que nos vinculamos.

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

Asimismo, hemos identificado oportunidades estratégicas del contexto tales como: posibilidades jurídicas, políticas y sociales para la firma de convenios institucionales, la

situación actual que evidencia que los contribuyentes demandan mejores servicios en menor tiempo y a través de plataformas móviles, el poder aprovechar las facultades y herramientas brindadas por Código Fiscal vigente, la potencial implementación del Padrón Federal de Contribuyentes, entre las más significativas.

Estas oportunidades también se encuentran desplegadas en una matriz y asociadas con planes de acción para aprovecharlas y obtener ventajas competitivas sostenibles. En cuanto a los impactos ambientales, sociales y económicos favorables más representativos hacia los grupos de interés, podemos mencionar los siguientes:

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

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

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

• **EMPLEADOS:** continuamos poniendo énfasis en el sentido de pertenencia, la motivación y el desarrollo, respetando y difundiendo el código de ética y el manual de buenas prácticas implementados oportunamente. Dictamos capacitaciones técnicas, conductuales y de desarrollo personal; ampliamos los beneficios otorgados, flexibilizamos horarios, promovimos un estilo de vida saludable, compatibilizamos la vida laboral con la familiar, fomentamos el voluntariado; entre otras acciones.

• **CONTRIBUYENTES:** continuamos el camino hacia la transformación digital de la DGR a través de la implementación de proyectos basados en metodologías ágiles, más simples y colaborativas, centradas en la innovación tecnológica, las cuales nos permiten optimizar procesos y operar de forma más eficiente y más transparente, manteniendo al contribuyente en el centro de la gestión.

• **CLIENTES:** la DGR y el Banco de Corrientes, como CLIENTES de SyK, y el Ministerio de Hacienda como CLIENTE de la DGR, fueron escuchados y asistidos en sus necesidades, tanto en lo relativo a los requerimientos de las autoridades, como del personal que conforma cada organismo.

• **PROVEEDORES:** consideramos invariablemente el criterio del beneficio mutuo. Hemos respetado permanentemente nuestros compromisos, colaborando en la mejora de sus servicios, y compartiendo conocimientos y buenas prácticas laborales y de negocio.

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

• **MEDIO AMBIENTE:** es motivo de preocupación y ocupación permanente de ambas organizaciones. Nuestro enfoque común es realizar compras sustentables y trabajar constantemente con los 4 principios de la sustentabilidad:  
- Reciclar (papel, tonner, insumos),  
- Reutilizar (muebles, computadoras, botellas, tapitas),  
- Reducir (consumo de energía eléctrica, agua, papel, insumos varios),  
- Repensar (nuestros procesos y procedimientos, para hacerlos cada vez más eficaces, eficientes y a la vez sostenibles en el tiempo).

Estamos orgullosos de seguir transitando con paso firme el camino de la sustentabilidad, profundizando nuestro compromiso año tras año, apostando a un modelo de desarrollo sostenible, para lograr un mundo de sana convivencia en la diversidad que contribuya al desarrollo de las comunidades y las futuras generaciones.

Agradecemos a todos aquellos que con sus acciones contribuyeron con esfuerzo y compromiso a la construcción de una gestión más sustentable. Dejamos un canal de diálogo abierto para recibir comentarios y sugerencias para continuar enriqueciendo las acciones, la comunicación y la rendición de cuentas.

Cristian Karsten  
Presidente del Directorio de SyK S.A.

Cr. Fabián Boleas  
Director General de Rentas



# “EL ÉXITO ES LA SUMA DE PEQUEÑOS ESFUERZOS QUE SE REPITEN CADA DÍA”

Como equipo de trabajo creemos firmemente en la calidad de los servicios que prestamos y en el impacto positivo tanto económico, como social y ambiental que generamos en la comunidad con las acciones que llevamos adelante en nuestro diario quehacer.

Trabajamos permanentemente para el crecimiento de nuestra organización, evolucionando e innovando para brindar cada vez mejores servicios a nuestros clientes y propiciar relaciones más satisfactorias y productivas con nuestros grupos de interés. Como referentes del equipo de trabajo expresamos aquí algunas de nuestras opiniones acerca de los logros y desafíos del año 2019, en particular sobre aquellas que nos hicieron sentir orgullosos:

*“En todos nuestros servicios nunca perdemos de vista la misión del Organismo que es recaudar (...), trabajando permanentemente en gestionar la deuda desde cualquier punto de contacto con el Contribuyente, así como gestiones de planes de pago de manera presencial y a distancia. (...) hemos dado tratamiento a todos los resultados de las encuestas haciendo foco en nuestros puntos débiles tratando de mejorar nuestra atención con el fin último de lograr la satisfacción del Contribuyente en todos los servicios que prestamos bajo estándares de calidad y mejora continua.”*

Cra. Lorena Esquivel- Coordinadora de Mesa de Ayuda

*“Me hace sentir orgullosa (...) la capacidad que tenemos para embarcarnos en desafíos constantemente en pos de la mejora continua, pensando constantemente en cómo satisfacer la demanda de los Contribuyentes, cumpliendo con la misión y visión de la DGR. (...)”*

Lic. Luciana Dacunda-Responsable de Gestión de la Calidad

*“La implementación del Plan de Transformación Digital y la innovación tecnológica, el nuevo portal del contribuyente; la App DGR, canal propio de YouTube, por el cual nos encontramos posicionados como una Organización orientada a la mejora de los servicios al Contribuyente. La implementación de Experiencia DGR, como una manera simple e innovadora de escuchar a nuestros clientes y comprobar que tan buenos somos o podemos ser.”*

Cra. Sandra Ibarra- Coordinadora de Comunicación Institucional

*“Particularmente respecto del año 2019 me hace sentir orgulloso el reconocimiento a nuestra labor recibido de las Autoridades del Instituto de Fomento Empresarial, por nuestra participación en el Programa Corrientes Empeñe”*

Cr. Leandro Garcia- Responsable de Control de Gestión

*“Uso responsable del papel: Campañas en los colegios para recolectar las hojas utilizadas durante el año escolar, que a fin de año se rompían y tiraban en las calles cuando finalizaban las clases.”*

Cra. Karina Gómez Curima- Supervisor de Fiscalización Tributaria

Por otro lado, al ser consultados sobre cómo nos hace distintos el hecho de llevar adelante una gestión sustentable, manifestamos:

*“(...) en nuestro accionar tenemos una mirada más amplia de los impactos que generamos con las decisiones que tomamos, generando y evidenciando el nivel de desarrollo profesional de nuestros colaboradores, mejorando la calidad, eficiencia y la mejora continua de nuestros procesos”; “El énfasis en los aspectos social y medioambiental que forma parte de nuestra cultura organizacional, son cuestiones que aún son difíciles de observar en nuestro medio”*

Cr. Leandro Garcia- Responsable de Control de Gestión

*“Tenemos objetivos cada vez más ambiciosos relacionados al rol que adoptamos ante la sociedad como organismo sustentable, demostrando que se pueden lograr trabajando unidos en beneficio de todos y de las generaciones futuras”*

Cra. Karina Gomez Curima- Supervisor de Fiscalización Tributaria

*“Se implementaron campañas de reciclado y demostramos un cambio sustancial de la forma en que vemos al mundo y lo que podemos hacer, cambiando actitudes y comportamientos tan simples como esos...”*

Cra. Sandra Ibarra- Comunicación Institucional

Estamos convencidos que este es el camino para lograr un mundo en donde las organizaciones actuemos de forma socialmente responsable, en constante innovación, crecimiento y creación de valor, aportando al desarrollo sostenible y generando un impacto positivo dentro de la comunidad en la que nos desenvolvemos.

Te presentamos nuestro video 2019:



# ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

Los temas materiales son aquellos considerados más relevantes y significativos de acuerdo a la estrategia de ambas organizaciones, y de los Grupos de Interés con los cuales nos relacionamos, entendiendo a estos como entidad o individuo que podría verse afectado significativamente por las actividades, productos y servicios de la organización informante o cuyas acciones podrían afectar a la capacidad de la organización para aplicar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

En este marco, definimos los contenidos del reporte en base a los principios del Global Reporting Initiative (GRI)- Guía G4.

Los grupos de interés se identificaron a través de una actividad de brainstorming con el equipo de Alta Dirección de la D.G.R. y los Gerentes y Responsables de S y K S.A., en función de los intereses, expectativas y poder relativo de cada uno. A partir de esta identificación, se determinaron las principales expectativas de cada grupo, y se han diseñado líneas de acción para mejorar la relación con los mismos.

## PROCESO DE ELABORACIÓN

### “IDENTIFICACIÓN”

-A partir de los temas comprometidos en los objetivos y estrategias de la organización, las expectativas relevadas de los diferentes Grupos de Interés, preocupaciones sociales, económicas y ambientales, definimos aquellos aspectos a incorporar en el contenido.

### “PRIORIZACIÓN”

-Los aspectos materiales se priorizan en función de la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales en reuniones con referentes, los requerimientos internacionales utilizados y las expectativas surgidas en los espacios de consulta con los diferentes Grupos de Interés.

### “VALIDACIÓN”

El contenido es validado por la Alta Dirección cumpliendo con los principios de:

- Inclusión de grupos de interés
- Materialidad
- Contexto de sostenibilidad
- Exhaustividad

### “VERIFICACIÓN”

- Los contenidos son verificados por la consultora externa Total Quality Consulting Group.

## ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA:

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

### ASPECTOS MATERIALES

ASPECTOS MATERIALES	Grupo de interés relacionado	Aspecto GRI relacionado
1-DESEMPEÑO ECONÓMICO	Accionistas, Ministerio de Hacienda, Clientes, Comunidad	102-35, 102-36, 102-37.
2-TRANSPARENCIA	Accionistas, Ministerio de Hacienda, empleados, clientes, comunidad	102-2, 102-16, 102-26, 102-27, 102-35, 102-36, 201-1, 201-3, 203-1, 205-1, 205-2, 405-1.
3-RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Ministerio de Hacienda, Empleados, comunidad, clientes, accionistas	102-17, 102-35, 102-40, 102-42, 102-43, 308-1.
4-INNOVACIÓN	Clientes, empleados, colaboradores, comunidad	203-1, 203-2.
5-CALIDAD DEL SERVICIO	Ministerio de Hacienda, Clientes, accionistas, empleados, comunidad	102-43, 102-44, 203-1, 203-2, 308-1, 413-1.
6-BUENAS PRÁCTICAS LABORALES	Accionistas, empleados, clientes, proveedores	401-1, 401-2, 401-3, 403-4, 404-1, 404-2, 404-3, 405-2.
7-PARTICIPACIÓN DE LOS REFERENTES DE LA ORGANIZACIÓN EN LA RS	Empleados, comunidad	101-12, 403-1, 413-1.
8-PREOCUPACIÓN AMBIENTAL	Clientes, empleados, comunidad	102-11, 301-1, 301-2, 303-1, 413-1.
9-PROMOCIÓN DE LA GESTIÓN SUSTENTABLE EN LA CADENA DE VALOR	Empleados, clientes, proveedores	204-1, 304-1, 414-1.
10-PROGRAMA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	Clientes, comunidad	203-1, 203-2, 413-1.

# PERFIL DE LAS ORGANIZACIONES

## EMPRESA S Y K S.A.

S y K S.A. nace por estatuto de fecha 8/11/2004 inscripta en el registro público de comercio N° 14591 ante la Inspección General de Justicia como unión de dos empresas "Servicios y Consultoría S.A." y "Karstec S.A.", con vasta experiencia en materia de gestión de organismos públicos.

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



### VISIÓN

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

### MISIÓN

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

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

### VALORES

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

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

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

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

## DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS

La D.G.R. es una repartición del gobierno provincial que administra los tributos provinciales que se encuentren bajo la órbita del Ministerio de Hacienda y Finanzas, para cubrir las necesidades de recursos de la provincia de Corrientes.

La creación de la D.G.R. de la provincia de Corrientes está dada por la Ley Provincial 1757 del 11/11/1898, instrumento que le encarga la recaudación y estricta vigilancia de toda la renta pública, y ante quien todas las autoridades de sus departamentos rinden cuenta de la percepción de todo impuesto fiscal.

### DEBERES Y ATRIBUCIONES



### VISIÓN

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

- Ser un cimiento fundamental para el desarrollo sustentable de la provincia de Corrientes a través de su accionar recaudador y de la colaboración con entes públicos, privados y sociales, propiciando una correcta conducta tributaria y combatiendo la economía informal y la evasión.

- Ser una institución innovadora, eficaz y eficiente, logrando estándares de calidad comparables a las mejores administraciones tributarias provinciales en cuanto a su gestión y vinculación con el contribuyente.

### MISIÓN

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

### VALORES

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

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

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

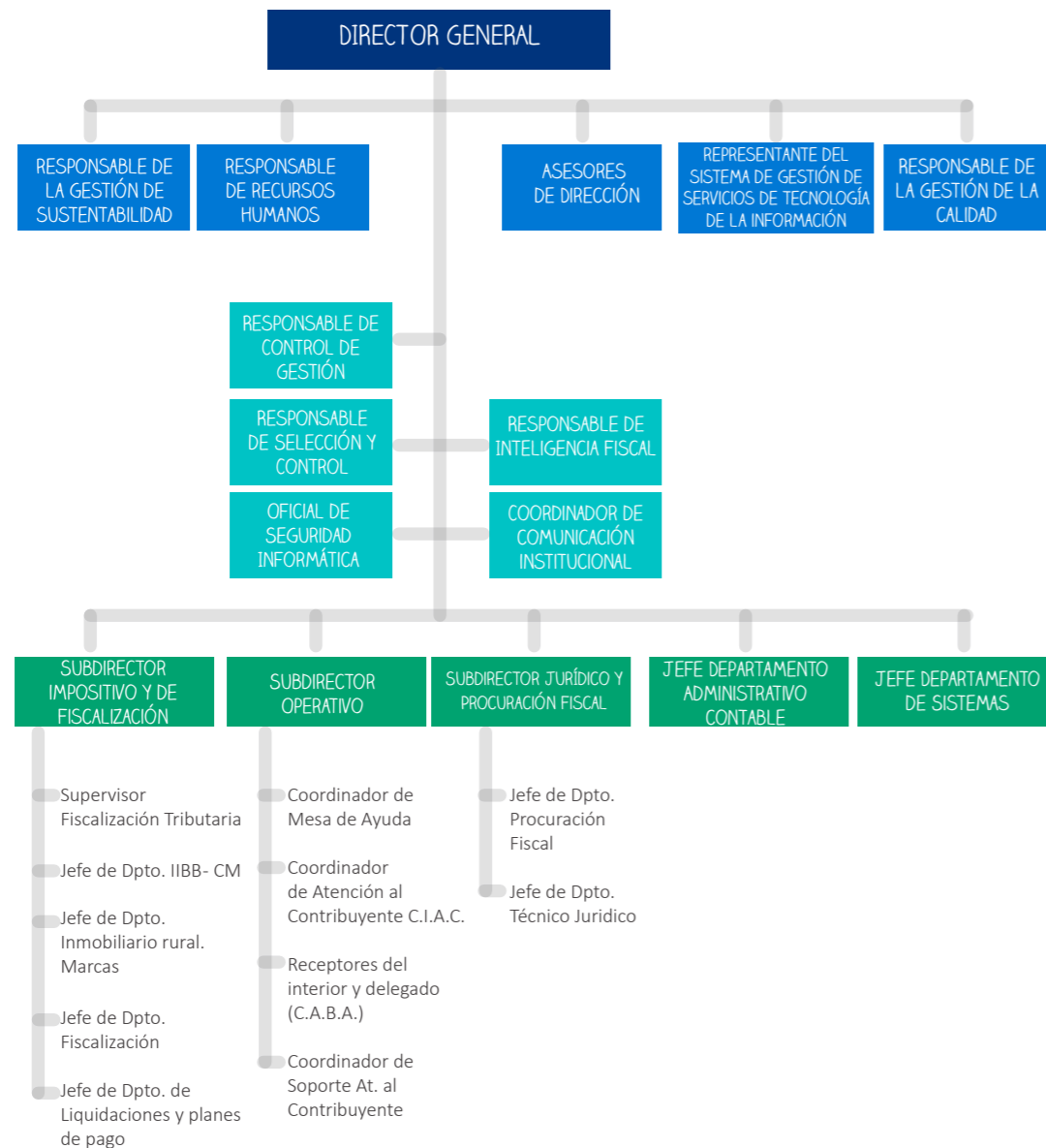
**Compromiso:** Generar confianza, siendo honestos y coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos, cumpliendo con lo que prometemos, y manteniéndonos firmes frente a nuestros compromisos, creando relaciones de confianza para el logro de los objetivos organizacionales.

# GOBIERNO CORPORATIVO

## COMPOSICIÓN ÓRGANO SUPERIOR DE DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS

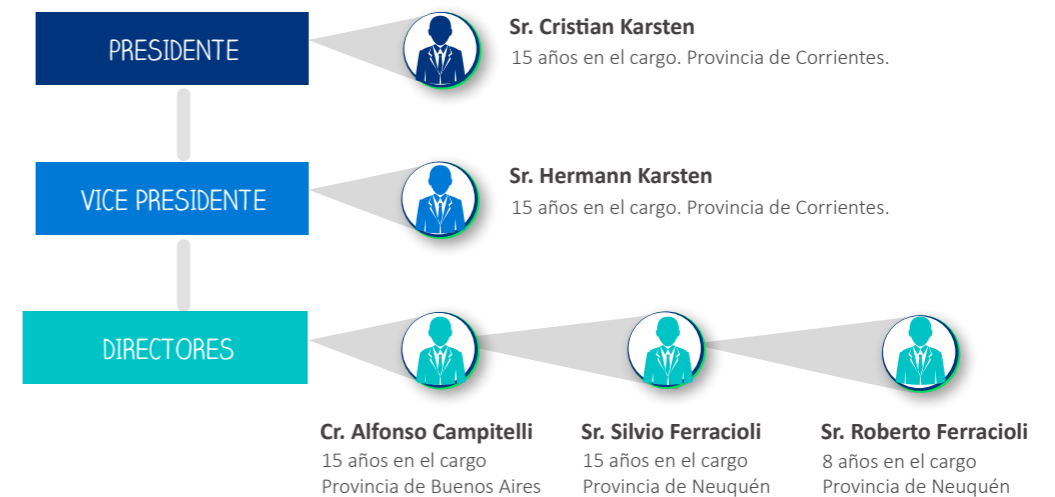


La conducción de la Dirección General de Rentas está a cargo del Director General, el cual es asistido por la Alta Dirección. Este equipo conformado por referentes de ambas organizaciones, comparte actividades de la gestión organizacional, a fin de asegurar un abordaje coordinado e integral de las iniciativas de sustentabilidad y la implementación de las estrategias del plan plurianual que define los objetivos estratégicos de la DGR.



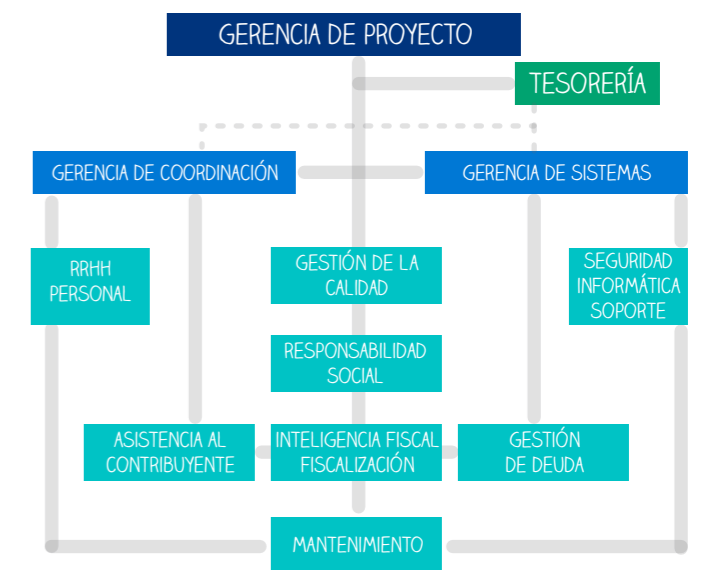
## COMPOSICIÓN ÓRGANO SUPERIOR DE S Y K S.A.

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



## ESTRUCTURA DE SYK EN LA DIRECCION GENERAL DE RENTAS

Se ha conformado una estructura funcional en S y K S.A. para darle el soporte necesario a la DGR, la cual incluye tres gerencias y distintos responsables de área. Este equipo lleva adelante la gestión del proyecto de asistencia técnica y fortalecimiento de la Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes, asegurando un abordaje coordinado e integral de las iniciativas de sustentabilidad en toda la organización. Al mismo tiempo, se encarga de las actividades y funciones que S y K S.A. debe proveer a su cliente, reportándole directamente al directorio, y asesorando al director general y al equipo de responsables de la DGR.





# EQUIPO DE TRABAJO

Trabajar en equipo es un valor en nuestra organización. Nos sentimos representados en cada colaborador que se esfuerza, aprende, se capacita y da lo mejor para lograr el objetivo común.

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

## ALTA DIRECCIÓN

Se encuentra conformado por:

- » **Director General**  
- Cr. Fabián Boleas
- » **Subdirector Impositivo y de fiscalización**  
- Cr. Alejandro Crivelli
- » **Subdirector Operativo**  
- Cr. Alma Pardo
- » **Subdirector Jurídico**  
- Dr. Luis Gómez
- » **Jefe Dpto. Liquidaciones y Planes de Pago**  
- Cr. Amelia Monzón
- » **Jefe Dpto. Sistemas**  
- Lic. Patricia Vicentín
- » **Jefe Dpto. Administrativo Contable**  
- Cr. Carolina Romero Marain
- » **Responsable de Selección y Control**  
- Cr. Viviana García
- » **Responsable de Inteligencia Fiscal**  
- Lic. Eliana Disanti
- » **Administrador de Base de Datos y Servicios**  
- Lic. Raúl Alberto Lencina
- » **Responsable de Control de Gestión**  
- Cr. Leandro García
- » **Presidente del Directorio**  
- Sr. Cristian Karsten
- » **Gerente de Proyecto**  
- Cr. Laura Vidal
- » **Gerente de Coordinación**  
- Lic. Helga Karsten
- » **Gerente de Sistemas**  
- Lic. Ricardo Monzón
- » **Coordinador de Inteligencia Fiscal**  
- Lic. Carlos Herrmann
- » **Coordinador de Gestión de Deuda**  
- Dr. Alberto Villanueva
- » **Coordinador Operativo del Interior**  
- Sr. Roberto Frette
- » **Responsable de Seguridad Informática**  
- Lic. Eduardo Meza
- » **Responsable de Gestión de Sustentabilidad**  
- Lic. Florencia Malgor
- » **Responsable de Gestión de la Calidad**  
- Lic. Luciana Dacunda

## MANDOS MEDIOS:

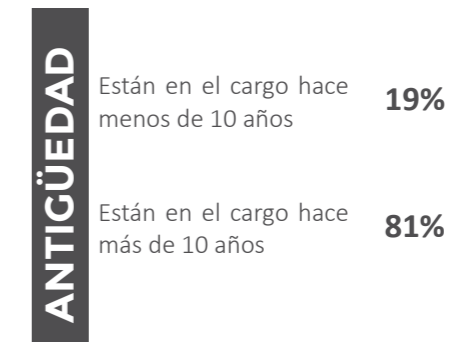
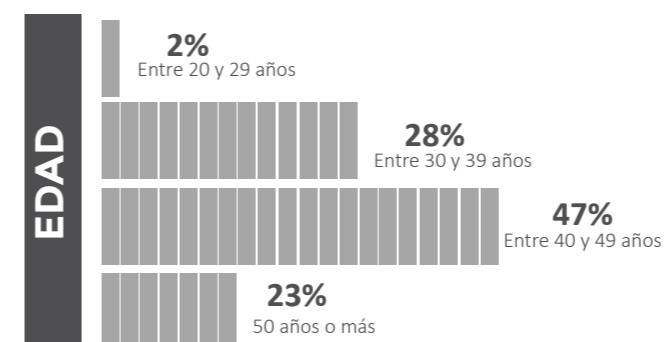
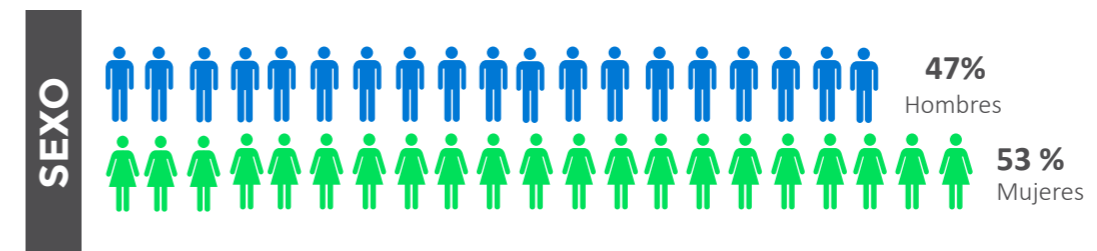
Se encuentra conformado por:

- » **Jefe Dpto. Ingresos Brutos**  
- Cra. Nancy De Candia
- » **Jefe Dpto. Inmobiliario Rural - Sellos - Marcas y Señales**  
- Cra. Lidia Centurión
- » **Coordinador de Atención al Cliente**  
- Sra. Gloria Acosta
- » **Coordinador de Mesa de Ayuda**  
- Cra. Lorena Esquivel
- » **Supervisor de Puestos de Control**  
- Dr. Renato Nery
- » **Coordinador de Archivo y Notificaciones**  
- Sr. Alejandro García
- » **Supervisor Verificaciones**  
- Cra. Yolanda González
- » **Jefe Dpto. Fiscalización**  
- Sr. Juan Víctor Benitez
- » **Supervisor Fiscalización Tributaria**  
- Cra. Karina Gómez Curima
- » **Supervisor Fiscalización**  
- Cr. Manuel Ayala  
- Cra. Wilda Yunes  
- Cr. Jordán Díaz  
- Cr. José Curi  
- Cra. Fiorella Maglioni
- » **Responsable de Recursos Humanos**  
- Lic. Laura Fissore
- » **Responsable de Administración de Personal**  
- Sra. Viviana Peñalver
- » **Coordinador de Comunicación Institucional**  
- Cra. Sandra Ibarra
- » **Coordinador de Soporte de Atención al Contribuyente**  
- Sr. Jorge Anibal Lascurain
- » **Supervisor Fiscalización**  
- Cr. Rubén Alarcón

Además contamos con referentes en los distintos sectores:

- » **Dpto. Ingresos Brutos**  
- Sr. Eduardo Zarza
- » **Dpto. Inmobiliario Rural - Sellos - Marcas y Señales**  
- Esc. Mariela Miranda
- » **Puestos de Control**  
- Cra. Luciana Morilla
- » **Gestión de la Calidad**  
- Auditora Líder Srita. Agustina García Reparaz
- » **Dpto. Sistemas**  
- Lic. Elías Alarcón
- » **Soporte Técnico**  
- Lic. Alejandro De León
- » **Administración y Tesorería**  
- Sra. Natalia Christin
- » **Mantenimiento**  
- Sr. Guido Gómez

## DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS



## REMUNERACIÓN EN S Y K S.A.



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

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

La remuneración básica es regulada por el Sindicato Empleados de Comercio - Convenio Colectivo de Trabajo basada en principios de equidad, mérito y justicia.

## REMUNERACIÓN EN DGR



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

En cuanto a la parte variable, el Código Fiscal de la Provincia de Corrientes prevé en su artículo 257 la creación del Fondo Estímulo, distribible 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, según su jerarquía, asistencia, eficiencia, colaboración, clase presupuestaria y antigüedad.

\*Ver Anexo

## EVALUACIÓN ALTA DIRECCIÓN

La evaluación de la alta dirección y sus miembros es una práctica de gobierno corporativo que permite obtener una retroalimentación objetiva de la labor realizada durante un período determinado, que ofrece la posibilidad de conocer su desempeño, identificando sus fortalezas y debilidades. Al concluir el año, el Director realiza la evaluación de desempeño de los integrantes del equipo de alta dirección mediante los resultados obtenidos por cada uno de ellos en cuanto al cumplimiento de los objetivos.

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

De igual modo, la gestión del Director General es evaluada por el Ministro de Hacienda y Finanzas de la provincia de Corrientes, quien periódicamente establece los lineamientos y resultados esperados por el organismo, y a quien se le presenta un informe con los resultados alcanzados mensualmente.

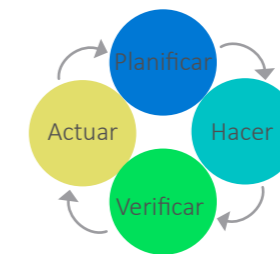
## POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes se compromete mediante el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad a:



## COMO TRABAJAMOS

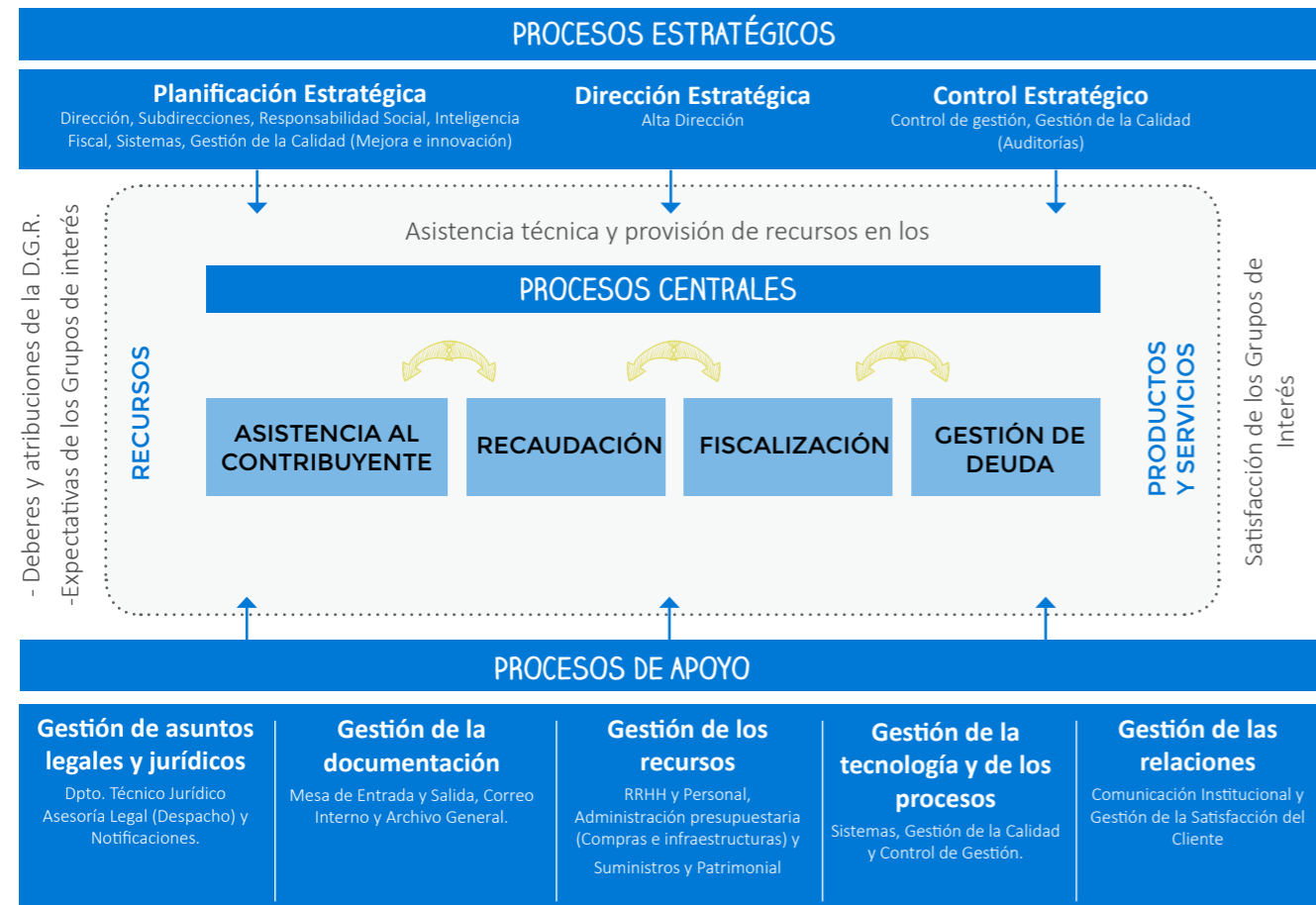
Trabajamos el proceso de mejora continua, basado en el ciclo Deming o PHVA (Planificar, hacer, verificar y actuar) también conocido como el espiral de la mejora continua.



El horizonte de mediano y largo plazo se define en el plan estratégico. El mismo se encuentra alineado a la Política de la Calidad, basada y orientada al logro de la visión, misión y los valores de la organización.

En este marco dimos un paso más en la consolidación de las estrategias e identificamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a los cuales contribuimos desde nuestra gestión.

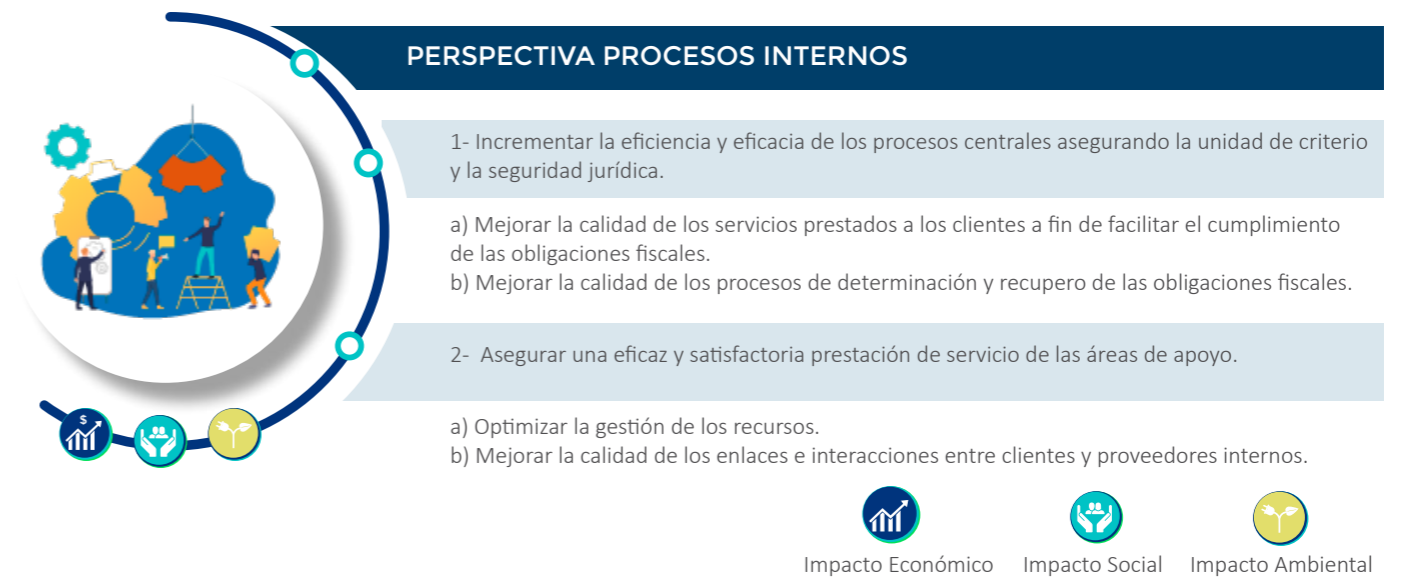
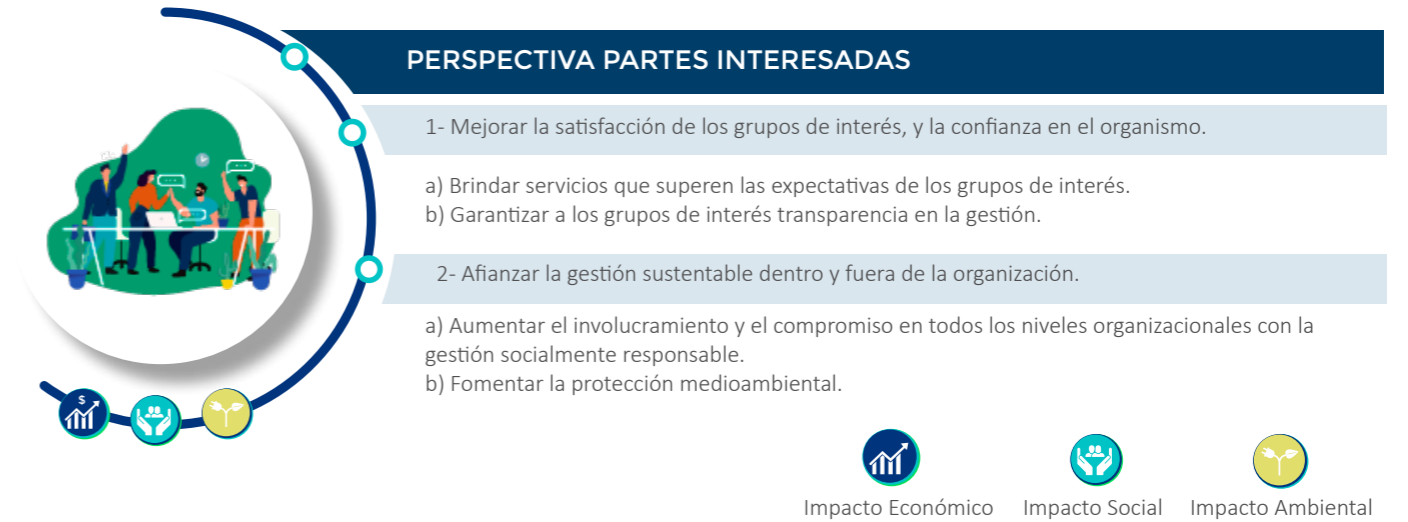
Trabajamos estableciendo una estructura organizativa adecuada, responsabilidades, procesos y recursos para la prestación de servicios, como también los mecanismos de control, necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad a fin de lograr la satisfacción del cliente.



-**Estratégicos**, aquellos que proporcionan las directrices a todos los procesos de la organización. Estos son dirigidos por la Dirección.

-**Centrales**, aquellos dirigidos específicamente a la realización de la misión; velan el cumplimiento de las obligaciones fiscales y conducen las relaciones entre el fisco y el contribuyente.

-**De apoyo**, aquellos dirigidos a dar sustento y facilitar la realización de las actividades centrales, a través de la provisión de recursos y su administración.



## COMPROMISO CON LA AGENDA 2030

En el año 2015, la Organización Mundial de Naciones Unidas decidió trazar un camino para los próximos 15 años con el propósito de poner fin a la pobreza extrema, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y proteger nuestro planeta. Así surgieron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que definieron prioridades concretas y una Agenda Mundial para el año 2030.

Nos comprometimos a participar activamente con estos ODS y a contribuir al alcance de las Metas 2030 en aquellos temas relacionados a nuestra actividad y que puedan aportar a cuestiones globales.



## GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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

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

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

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

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

- ✓ **Sistema informático**  
Tributario en un entorno Web y con un aplicativo domiciliario único.
- ✓ **C.I.A.C.**  
Provisión y mantenimiento del Centro Integral de Atención al Contribuyente y el Archivo General.
- ✓ **Estructura interior provincial**  
Informatizada por una red de comunicación operativa todo el año.
- ✓ **Equipamiento**  
Provisión de equipamientos e insumos informáticos, entre otros.
- ✓ **Conocimientos**  
Capacitaciones técnicas y conductuales.  
Programa de desarrollo institucional (Ministerio de Hacienda y Finanzas)
- ✓ **Provisión de Recursos Humanos**  
Fortaleciendo cada sector donde la D.G.R. no cuente con el personal suficiente o con las habilidades necesarias para llevar adelante las tareas.
- ✓ **Innovación**  
Propuestas de actualización de sistemas, Normas, procesos, procedimientos y canales de comunicación
- ✓ **Servicios Informáticos**  
Para Catastro Provincial, Registro de Propiedad Inmueble, Registro Nacional de Personas Jurídicas y Contaduría General de la Provincia.
- ✓ **Mesa de Ayuda**  
-Para contribuyentes: Con servicio de 0800 / 0810, correos electrónicos y redes sociales.  
-Para personal DGR: Soporte de Atención al Contribuyente (SAC).
- ✓ **Educación Tributaria**  
Implementación y gestión del Plan de Educación Tributaria.
- ✓ **Fiscalización**  
-Asesoramiento, implementación y seguimiento de un Plan de Fiscalización.  
-Inteligencia Fiscal.
- ✓ **Infraestructura**  
Colaboración para el mantenimiento edilicio de Sede Central, C.I.A.C., Puestos de Controles Fiscales, Receptorías del Interior y delegación CABA.
- ✓ **Mejora Continua**  
-Sistemas de Gestión de Calidad y Tecnología de la Información: certificados con normas ISO 9001 y 20001.  
- Responsabilidad Social: modelo de Gestión Sustentable basado en los estándares GRI- Guía G4.
- ✓ **Conexión de internet**  
La empresa SyK S.A., en convenio con el gobierno de la provincia, presta el servicio de conexión de internet, con recursos e infraestructura propia a través de 45 torres de comunicación, a organismos públicos provinciales, teniendo hasta el momento conectados:

**235**  
Establecimientos de Educación

**69**  
Centros de Seguridad

**42**  
Centros de Salud

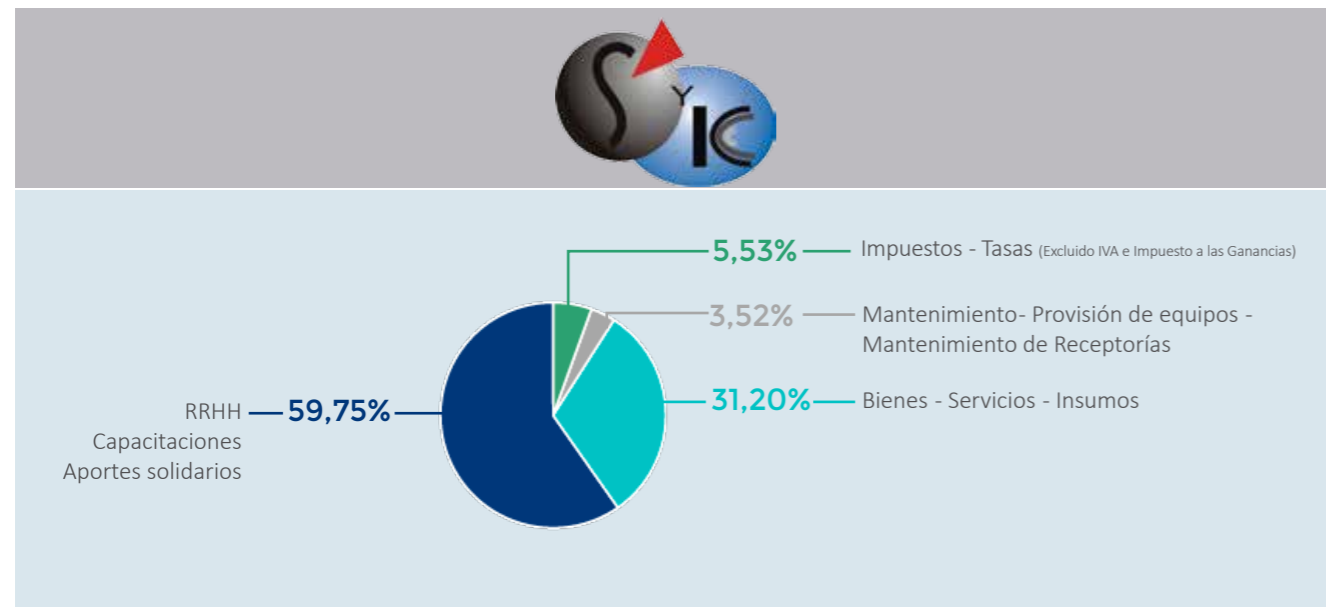




# IMPACTO ECONÓMICO

## IMPACTO ECONÓMICO DIRECTO

El resultado de las actividades económicas llevadas a cabo por S. y K. S.A. durante el año 2019 se reflejan en el cuadro expuesto a continuación:

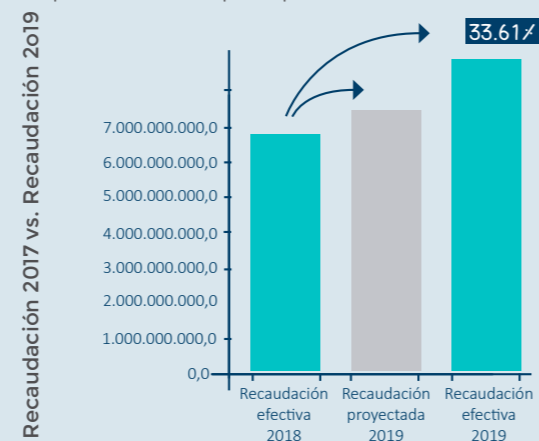


## IMPACTO ECONÓMICO DGR

Gastos	% ejecución
Servicios no personales	99,74%
Gastos en personal	98,46%
Bienes de Consumo	76,15%
Bienes de Uso	3,30%
Total presupuesto	99,39%

## VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO

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



\*Meta

# RESULTADOS ALCANZADOS

## GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015



Poniendo de manifiesto el compromiso con la calidad del servicio y la mejora continua, que desde el año 2007 venimos certificando ininterrumpidamente las normas de calidad ISO-9000, en el año 2019 realizamos la auditoría de seguimiento del sistema de gestión de la calidad, el cual posee el siguiente alcance: procesos de Asistencia al Contribuyente, Recaudación, Fiscalización y Gestión de Deuda de las obligaciones tributarias de la provincia de Corrientes.

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



En agosto de 2019 se llevó a cabo la Auditoría Externa de recertificación, la cuarta desde 2010, año de la primera, de la Norma ISO 20.000-1:2015, siendo el alcance Servicios de infraestructura tecnológica de la información y las comunicaciones para:

- Sede Central DGR de la provincia de Corrientes,
- Centro Integral de Atención al contribuyente (CIAC),
- Receptorías del Interior,
- Puestos de Control y
- Delegación Capital Federal, prestados desde Sede Central y CIAC.

## GESTIÓN SUSTENTABLE



Desde el año 2012 incorporamos la sustentabilidad en la estrategia organizacional. Llevamos 8 años elaborando reportes de acuerdo a los criterios de GRI y hemos validado el índice de contenidos y el análisis de materialidad a través de la Guía de Global Reporting Initiative (GRI).

En función a lo definido en nuestra política de sustentabilidad, se desarrollaron iniciativas y actividades en conjunto orientadas a satisfacer las necesidades relevadas en nuestros grupos de interés.

Los resultados de estas actividades son las que se reportan en este informe.

# UBICACIÓN GEOGRÁFICA

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

## SEDES EN CIUDAD DE CORRIENTES



SEDE CENTRAL

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



C.I.A.C.

**Centro Integral de Atención al Contribuyente**  
Dirección: Avenida Pujol N° 2330  
Corrientes Capital.



ADMINISTRACIÓN SYK

Dirección: Uruguay 784  
Corrientes Capital.

## DELEGACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES



Dirección: San Martín 333- PB  
CABA

## RECEPTORÍAS

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

## PUESTOS DE CONTROL FISCAL EN RUTA

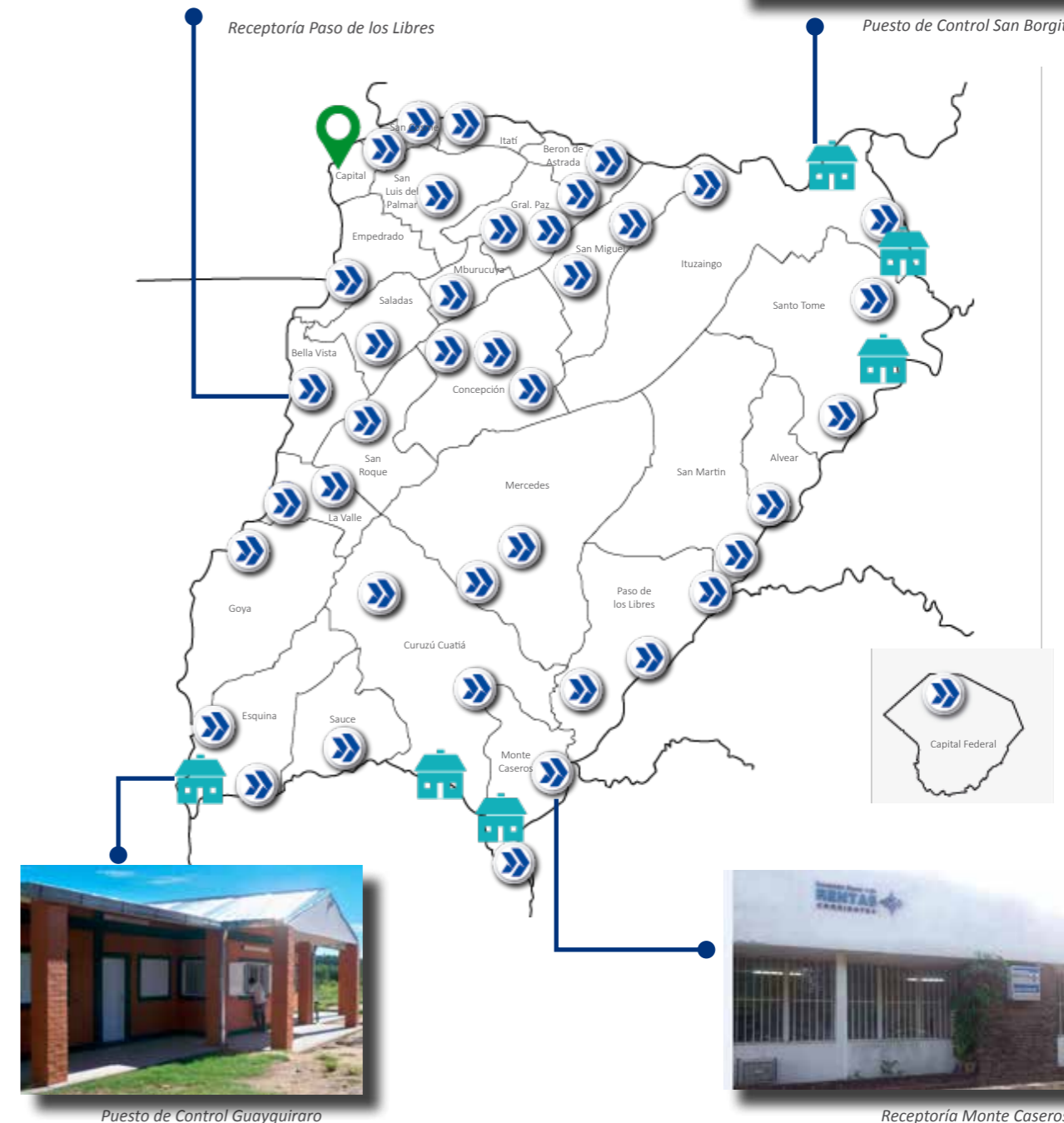
- Mocoretá
- Vicheadero
- Tuna
- Guayquiraró
- San Borgitas
- Garruchos



Receptoría Paso de los Libres



Puesto de Control San Borgita



Puesto de Control Guayquiraró

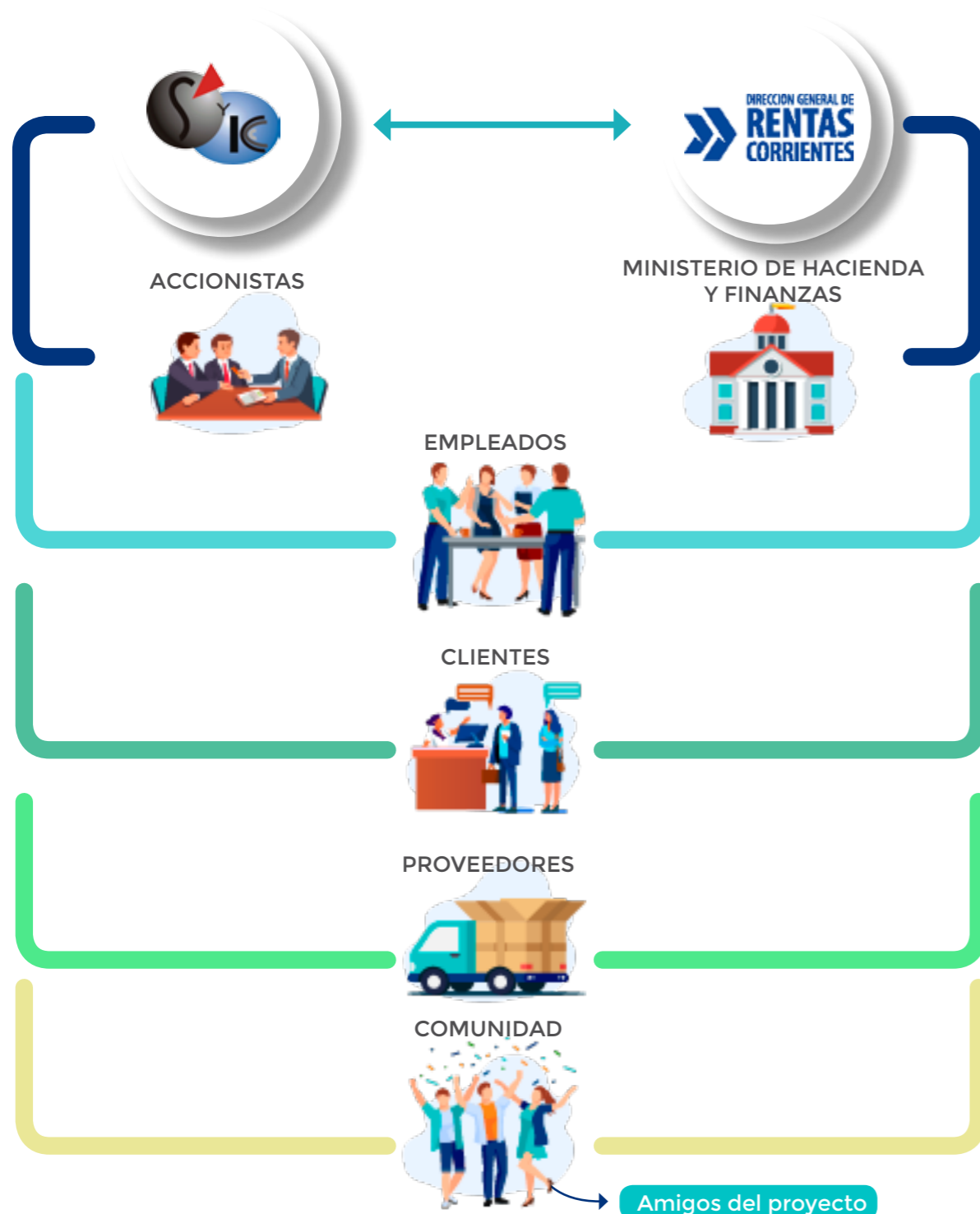


Receptoría Monte Caseros

# PÚBLICOS DE INTERÉS

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

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



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

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

PÚBLICOS DE INTERÉS			
	<b>ACCIONISTAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones periódicas con miembros del Directorio.</li> <li>- Presentación del balance anual.</li> </ul>	<b>MINISTERIO DE HACIENDA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de la información de resultados de la Revisión por la Dirección registrada a través de su correspondiente minuta.</li> <li>- Reuniones periódicas</li> </ul>	
	<b>EMPLEADOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la Reunión de Revisión por la Dirección.</li> <li>- Encuesta de clima interno / Reuniones.</li> <li>- RRHH: rrrh@dgrcorrientes.gov.ar / personal@dgrcorrientes.gov.ar / teléfono.</li> <li>- Actividades de formación, talleres de trabajo, reuniones de trabajo.</li> <li>- Actividades extralaborales.</li> <li>- Evaluaciones de desempeño.</li> <li>- Código de Ética y Conducta: comitedeetica@syksa.com.ar./comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar</li> <li>- Consultas técnicas a través del SAC.</li> </ul>		
	<b>CLIENTES (CONTRIBUYENTES)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción de Contribuyentes.</li> <li>- Mesa de Ayuda:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Corrientes 0800 555 7376.</li> <li>Resto del País 0810 555 7376</li> </ul> </li> <li>- Resto del País 0810 555 7376</li> <li>- Mails</li> <li>- Oficinas de atención al Contribuyente:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Sede Central D.G.R.</li> <li>Centro Integral de Atención al Contribuyente (C.I.A.C.).</li> <li>39 Receptorías.</li> <li>6 Puestos de control fiscal.</li> <li>1 Delegación CABA.</li> </ul> </li> </ul>		
	<b>PROVEEDORES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Conducta de Proveedores.</li> <li>- Evaluación anual de Proveedores.</li> <li>- Atención de consultas y reclamos.</li> <li>- Correo electrónico / teléfono / contacto directo para solicitud de servicios y bienes, controlar servicios y realizar pagos.</li> </ul>		
	<b>COMUNIDAD SOCIAL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones periódicas de seguimiento con:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Instituto de Cardiología de Corrientes.</li> <li>Universidad Siglo XXI.</li> <li>Club de Regatas Corrientes.</li> <li>Club San Martín.</li> <li>Fundación San Expedito: comedor Pocho Roch.</li> <li>Comedor San Cayetano.</li> <li>Corrientes Tennis Club.</li> <li>Capilla Juan Pablo II</li> </ul> </li> <li>- Gimnasios: Fox, City, Fitness Machine, Planeta System, Unlimited.</li> <li>- Jardín: Upa Lala, Veo Veo.</li> <li>- Colegios: Santa Ana.</li> <li>- Hospital Geriátrico.</li> </ul>	<b>MEDIOAMBIENTAL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones periódicas de seguimiento para detectar necesidades, con los responsables de cada acción:</li> <li>- Proyecto Fortaleza.</li> <li>- Hospital Pediátrico Juan Pablo II.</li> <li>- Hogar de Ancianos.</li> </ul>	<b>AMIGOS DEL PROYECTO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SG S.A.: Recepción del papel reciclado / tapitas.</li> <li>- Facultad de Medicina (Departamento de Graduados, Farmacología): Recepción del papel reciclado.</li> <li>- Ministerio de Hacienda: Recepción del papel reciclado.</li> <li>- Defensoría del Pueblo: Recepción del papel reciclado.</li> <li>- Subsecretaría de Trabajo: Recepción del papel reciclado.</li> <li>- Colegio Yapeyú: Recepción de papel/cartón y tapitas.</li> </ul>





## EMPLEADOS

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

Formamos nuestros empleados teniendo en cuenta su perfil de puesto, además de los valores y la filosofía de trabajo; incrementando el compromiso, la especialización como también su motivación y bienestar para brindar una mejor calidad del servicio al cliente.

Para ello, tenemos en cuenta los siguientes principios:





## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

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

### ¿Cómo se difunde el Código?

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



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

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



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



- Gerente de Proyecto.
- Gerente de Coordinación.
- Gerente de Sistemas.
- Responsables de áreas.

- Director.
- Subdirector Operativo.
- Responsables de áreas.



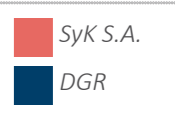
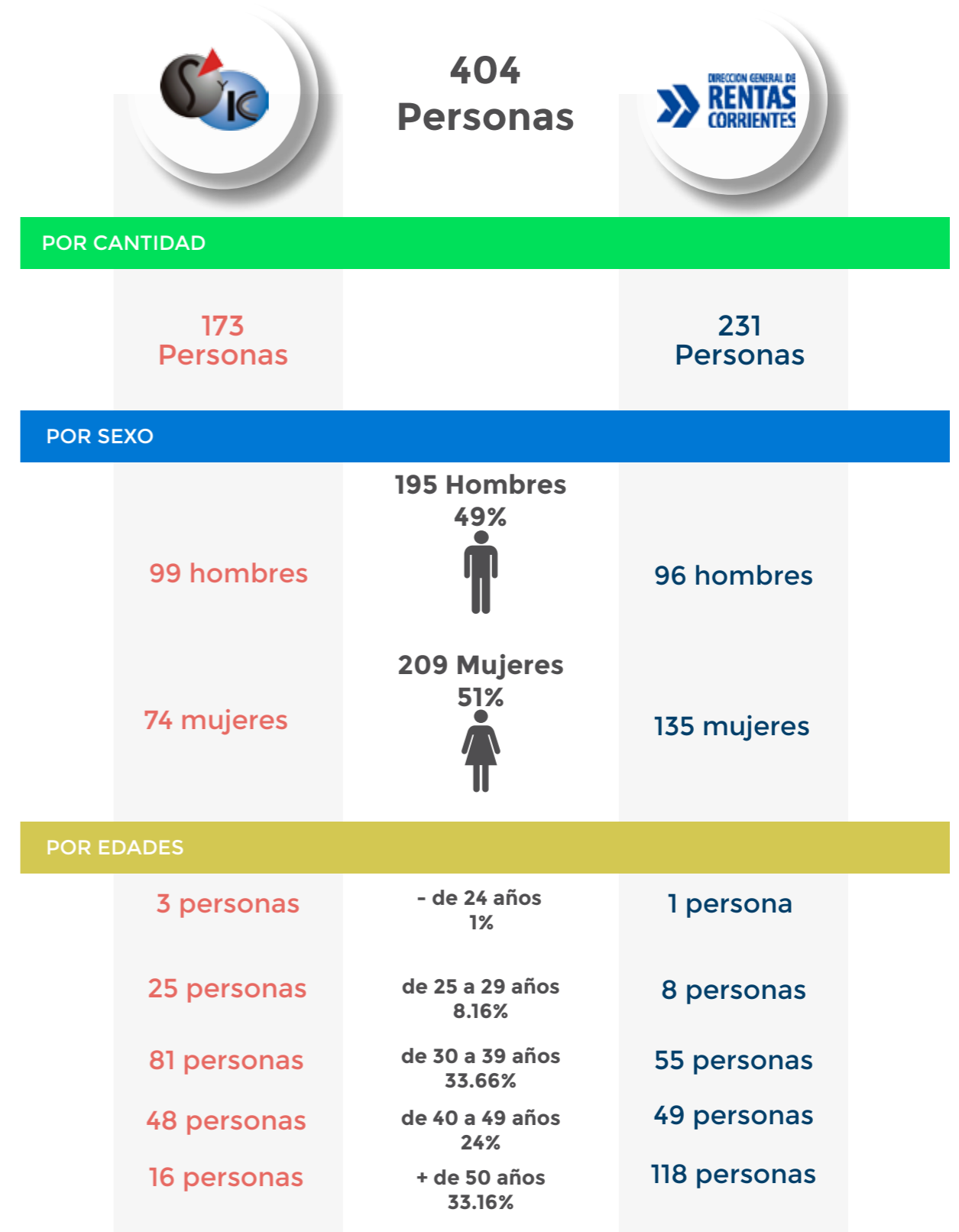
### ¿Se reportan casos de incumplimiento?

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

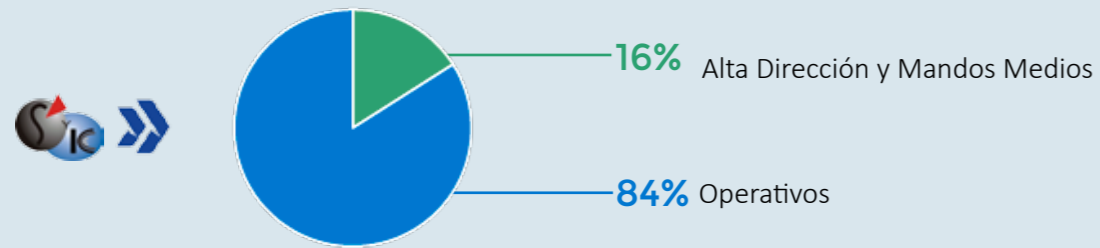
**4** **2** **1**  
Apercibimientos    Advertencias    Suspensión



## LA DIVERSIDAD DE NUESTRO EQUIPO:



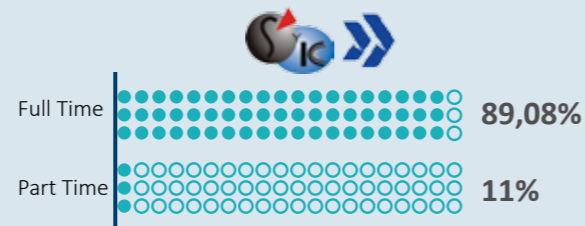
## POR CATEGORÍA



## EMPLEADOS ESTUDIANTES



## POR EXTENSIÓN DE LA JORNADA LABORAL



## POR AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

Considera los empleados que, además de aportar lo exigible por ley al sindicato, se encuentran afiliados a un sindicato. Se garantiza la libre asociación sindical.

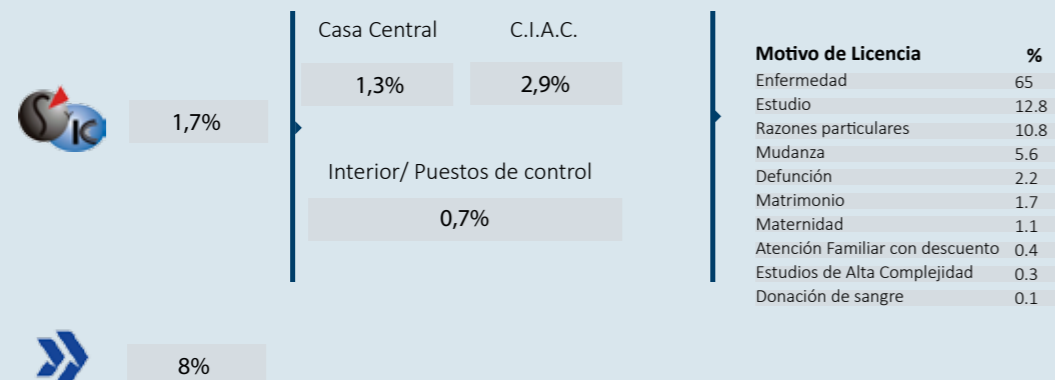


## PRÁCTICAS PROFESIONALES Y PASANTÍAS

Abrimos las puertas de la organización a instituciones académicas para contribuir con el desarrollo profesional de sus alumnos, sumando a las prácticas profesionales, pasantías con alumnos secundarios.

Pasantías Secundarias	Prácticas Profesionales
3 alumnos	5 alumnos
- Escuela de Comercio Manuel Belgrano - Colegio Brigadier Pedro Ferre - Escuela Privada Taraguí	- Universidad de la Cuenca del Plata

## AUSENTISMO ANUAL



No se reportaron lesiones ni enfermedades profesionales.

## ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Gestionamos el clima interno como un pilar fundamental, nos interesamos por conocer la satisfacción y motivación de los colaboradores, a fin de mejorar continuamente para conseguir resultados más efectivos. Esta forma de trabajar permite potenciar la gestión de clima laboral y buscar constantemente las mejoras más innovadoras. Este año utilizamos una nueva metodología a través de la plataforma web Survey Monkey.

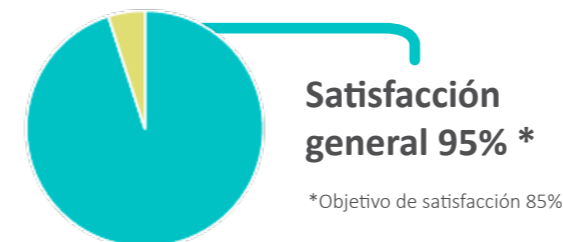
## RESULTADOS OBTENIDOS

Contestaron la encuesta, **285** empleados.

Respondió el **79%** del total de empleados

**81 %** de los empleados de Corrientes Capital.

**76 %** de los empleados del interior de la provincia de Corrientes, Puestos de Control y Delegación CABA.



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



## DIÁLOGO INTERNO

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

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

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

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

### INTRANET

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

### LÍNEA ÉTICA

Se encuentran disponibles las direcciones de correo electrónico:  
 -comitedeetica@syksa.com.ar,  
 -comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar,  
 a través de las cuales se canalizan consultas y/o denuncias.

### CANALES INFORMALES

Fomentamos la comunicación informal, como ser:  
 -Reuniones de sectores -Festejos  
 -Jornadas de trabajo -Chat interno  
 -Actividades recreativas, posibilitando que la comunicación fluya libremente.



### ENCUESTA DE CLIMA

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

### REUNIONES DE REVISIÓN

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

### CORREO ELECTRÓNICO

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

## COMUNICACIONES POR CORREO

**EDUCACIÓN EMOCIONAL**  
 En el año 2016 se aprobó en Argentina, la primera Ley de Educación Emocional del Mundo.  
 Queremos celebrarlo expresando nuestras emociones asertivamente: hablando, pintando, cantando, escribiendo.

SELECCIONÁ ALGUNA DE ESTAS PROPUESTAS PARA ENTRENAR TU INTELIGENCIA EMOCIONAL. PONETE EN ACCIÓN Y VIVÍ EL BIENESTAR QUE TE GENERAN.

- INICIAR EL DÍA RECONOCIENDO CON GRATITUD AL MENOS 15 ASPECTOS O SITUACIONES DE TU VIDA
- EXPRESA TUS EMOCIONES HACIA QUIEN LAS SIENES
- PRESTA ATENCIÓN A HISTORIAS DE VIDA DE PERSONAS RESILIENTES. SON INSPIRADORAS Y TE CONECTAN CON LA ESPERANZA Y LA FORTALEZA PARA AFRONTAR TUS PROPIAS DIFICULTADES.
- LOCALIZA UNA PERSONA QUE PUEDA ESTAR PASANDO UN MAL MOMENTO Y BRINDÁLE UN MENSAJE POSITIVO
- CUANDO SIENTAS ENOJO, CAMBIA O RESPIRA, EVITANDO DESCARGARLO INADECUADAMENTE
- EN LAS REDES SOCIALES, HAZ COMENTARIOS QUE CONTAGIEN EMOCIONES PLACENTERS COMO ESPERANZA, ALEGRÍA, ETC.
- INCLUYE EL EJERCICIO FÍSICO EN TUS RUTINAS
- DEJAR EL CELULAR PARA COMPARTIR UNA CHARLA, UN PASO, UNA COMIDA CON AMIGOS/FAMILIA
- EN LAS REDES SOCIALES, HAZ COMENTARIOS QUE CONTAGIEN EMOCIONES PLACENTERS COMO ESPERANZA, ALEGRÍA, ETC.
- POR UN DÍA ENTERO DESTACA ACTOS O VIRTUDES EN OTROS Y DÍSELOS.
- PIDE EN FORMA CLARA Y RESPETUOSA COMO DESEAS SER TRATADO.

**¿QUERÉS CONVERTIRTE EN UN Chef SOLIDARIO?**  
 En la parroquia Juan Pablo II, voluntarios del Asentamiento Pirayú preparan la cena todos los miércoles para entre 30 y 50 personas del barrio.

▶ SI QUERÉS PARTICIPAR COMO COCINERO DURANTE LOS MESES DE FEBRERO - MARZO, ANOTATE EN RS INDICANDO QUE DÍA.

▶ FORMAREMOS EQUIPOS DE TRABAJO PARA IR A LAS 18 HS. LOS MIÉRCOLES: 19/2 | 26/2 | 4/3 | 11/3 | 18/3 | 25/3

*Cocinar con amor te alimenta el alma*

**8 MARZO** **DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER**  
 Todos los 8 de marzo desde 1977, se conmemora en todo el mundo la lucha de las mujeres por la igualdad, el reconocimiento y ejercicio efectivo de sus derechos.

En 1908, 129 mujeres murieron en un incendio en la fábrica Cotton, de Nueva York, Estados Unidos, luchando por una reducción de jornada laboral a 10 horas, un salario igual al que percibían los hombres y mejores condiciones de trabajo.

El dueño de la fábrica ordenó cerrar las puertas del edificio para que las mujeres desistieran y abandonaran el lugar. Sin embargo, el resultado fue la muerte de las obreras que se encontraban en el interior de la fábrica.

POR SER FUERTE COMO UN ROBLE. POR ATRAPAR MIRADAS, POR TENER EL VALOR DE UN CABALLERO ARMADO, POR CONTAGIAR TU DULZURA Y POR SER UNA MUJER MARAVILLOSA...

**¡FELIZ DÍA A NUESTRAS COMPAÑERAS!**

# POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

## POLÍTICA DE SELECCIÓN

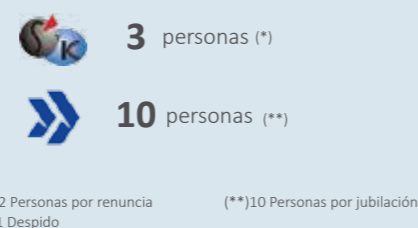
Nuestro enfoque profesional y estratégico durante la selección y contratación nos permite atraer, elegir y mantener al personal con las cualidades y aptitudes necesarias.



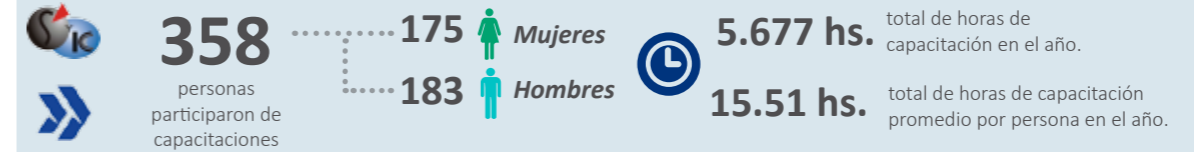
## INCORPORACIONES



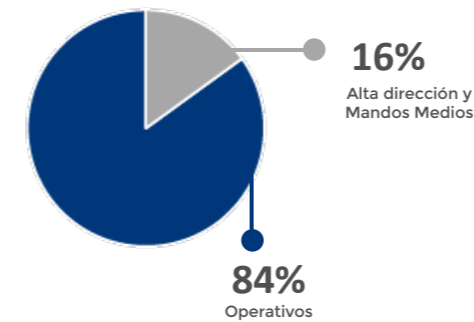
## BAJAS



## POLÍTICA DE FORMACIÓN



### Capacitaciones por Categoría:



### Capacitaciones por tipo:

	Capacitaciones		Total
	Programadas Realizadas	No Programadas	
Técnico-Tributario	18	23	41
Sistemas Informáticos	8	3	11
Sistemas de Gestión	7	7	14
Responsabilidad Social	3	0	3
Habilidades	6	1	7
<b>TOTALES</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	<b>76</b>

Cantidad de cursos / talleres, etc.

## INDUCCIONES

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



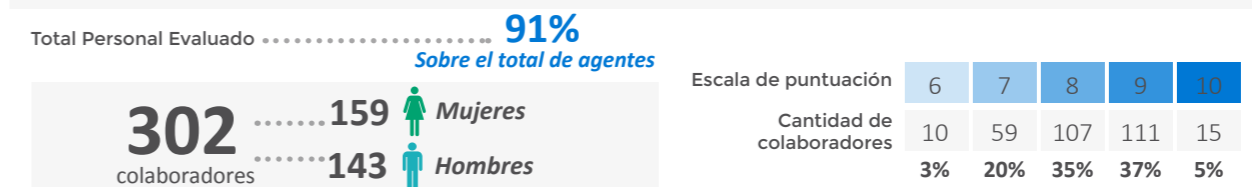
### Concursos internos: \*

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

## POLÍTICA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Nos interesa que cada colaborador alcance un nivel óptimo de eficiencia y productividad. La importancia de la evaluación de desempeño reside en evaluar/revisar los resultados para apuntalar fortalezas, mejorar sus debilidades y motivar a los colaboradores a seguir desarrollándose personal y laboralmente a través de la retroalimentación entre el superior y el equipo de trabajo.

Frecuencia: Anual  
Modalidad: Se realiza a través del sistema de Recursos Humanos  
Tipo de muestra: Todo el personal (\*)



(\*) no se realiza la evaluación de desempeño a Gerentes, ni al Personal Operativo de Administración, Mantenimiento, Maestranza).



## POLÍTICA DE REINSERCIÓN LABORAL

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

Se registraron 4 licencias prolongadas:

- 3** por maternidad.
- 1** por adscripción.

## POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD

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

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

- Mantener un liderazgo visible, efectivo y permanente en materias de seguridad y salud ocupacional, como parte de la responsabilidad de la línea y a la vez exigir conductas y actitudes acordes a todos los empleados.
- Identificar y evaluar permanentemente los riesgos asociados e implementar las medidas de control necesarias, de manera de proteger la integridad física y la salud de todos los empleados.
- Cumplir con todas las normativas legales de seguridad y salud ocupacional que sean aplicables, previniendo las enfermedades profesionales que puedan afectar a los empleados, asegurando un ambiente libre de humo.
- Establecer canales de comunicación que permitan que los colaboradores estén debidamente informados, para dar cumplimiento a los procedimientos y normas de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Exigir una conducta responsable y proactiva en materia de seguridad y salud ocupacional a nuestros proveedores.
- Mantener siempre una comunicación e información oportuna, veraz y clara con los colaboradores, contratistas, clientes, proveedores, visitas, autoridades y comunidad.

Se realizaron los relevamientos y auditorías de la ART de las condiciones laborales durante el año 2019.

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

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

## POLÍTICA DE REMUNERACIÓN



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

A continuación se detallan los niveles salariales de los empleados:

Porcentajes	Niveles de Salario (del total de empleados)
1.15%	Establecida por el Sindicato de Empleados de Comercio
28.90%	Hasta 20% adicional a lo establecido
39.31%	Entre 20 y 50% adicional a lo establecido
16.76%	Entre 50% y 100% adicional a lo establecido
13.87%	Más del 100% adicional a lo establecido
100%	



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

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

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

**SIN DISTINCIÓN**

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

## POLÍTICA DE BENEFICIOS

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

Para lograr este compromiso orientamos la gestión a:

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

### Conciliación Vida laboral - Familiar:

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

A tal fin, se implementan las siguientes acciones:

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



**AMBIENTE SALUDABLE**



**LA FAMILIA**



**FLEXIBILIDAD**

\*Ver Anexo

### Bienestar Laboral orientado a:

#### Área de Salud

Promovemos una nutrición o alimentación saludable y actividades preventivas o promotoras de salud; desalentando la obesidad y el sedentarismo, a través de controles médicos y de asesoramiento nutricional.

#### Área Educativa

Incentivamos en los empleados el espíritu de superación mediante el estímulo a continuar con su proceso de formación, realizando estudios tecnológicos, profesionales o de postgrado, a través de convenios con universidades, facultades, institutos, etc. y de cofinanciamiento de las actividades de capacitación.

#### Área Deportiva y Recreativa

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

#### Área de Promoción del Desarrollo Humano

Desplegamos una serie de actividades que fomenten la capacidad de relación y de comunicación, desarrollamos el sentido de pertenencia y el compromiso individual para con la organización; y por último, forjamos una conciencia de "comunidad" (tanto interna como externa), en torno a actividades de particular interés del público objetivo; como ser colaboración para problemáticas internas o proyectos externos.

#### ASESORAMIENTO NUTRICIONAL:



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

**240** Consultas

**120** Pacientes

#### CONVENIO PBS - SYK

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

**122\*** Afiliados

\* Exclusivo personal en relación de dependencia S y K S.A.



#### MOVESE



A través de un convenio, el gimnasio recibe a los colaboradores que asistan al mismo con un voucher y abonan un monto correspondiente al 50% de la cuota mensual, ya que la diferencia es abonada por S y K.

**309\*** cupones entregados

Gimnasios:  
- City Fitness  
- Fox  
- Fitness Machine  
- Planeta System  
- Unlimited

\* Exclusivo personal en relación de dependencia S y K S.A.

#### YOGA MANGALAM

Se otorga el beneficio correspondiente al 50% de la cuota mensual, abonando cada uno el 50% restante del valor de la cuota al momento de su presentación; al igual que con los gimnasios.

**19\*** cupones entregados

\* Exclusivo personal en relación de dependencia S y K S.A.



#### EDUCACIÓN:



##### - UNIVERSIDAD SIGLO XXI

Organizaciones Amigas es un programa de la Universidad Siglo 21, que a través de un acuerdo de cooperación mutua, posibilita que los empleados de las organizaciones adherentes puedan acceder a beneficios exclusivos para cursar más de 40 carreras de grado y pregrado, y más de 30 posgrados y carreras de formación continua, con un beneficio de un 10% de descuento sobre los aranceles semestrales de la oferta académica, la cual abarca carreras de pregrado y grado, programas de la Escuela de Negocios, programas online de Cloud 21 y programas internacionales. Es válido para cualquiera de las cuatro modalidades de cursada: Presencial, Presencial Home, Educación Distribuida y Educación Distribuida Home.

##### - COLEGIO SANTA ANA

Con el propósito de adherir al programa de Beneficios para los colaboradores que forman parte de la organización se asume el compromiso de descuento mensual del 10 % en las cuotas del colegio del nivel inicial, primario y secundario de los hijos del personal.

##### - VEO VEO ESPACIO PARA NIÑOS:

A través del convenio, los empleados de la organización se ven eximidos de abonar la inscripción y gozan un descuento mensual del 10 % de la cuota para los talleres que ofrecen.



## CLIENTES

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

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

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

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

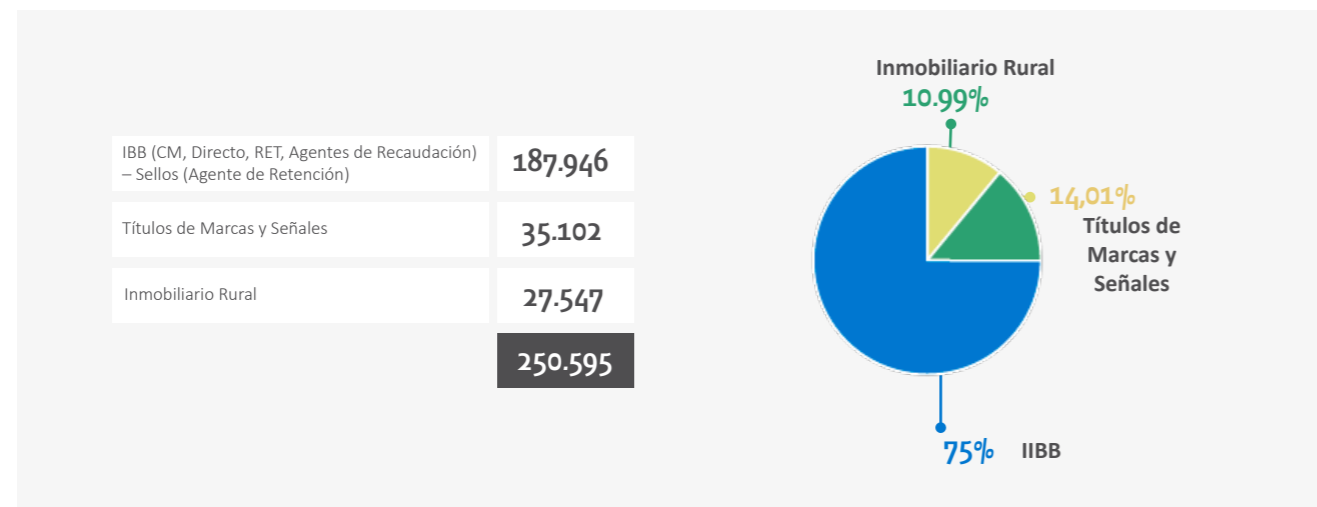
Los contribuyentes son las personas físicas y jurídicas con obligaciones tributarias que requieren servicios o información de la D.G.R., y que, por ende, son también clientes de la organización.

Asumimos los siguientes compromisos con los contribuyentes:

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

### Universo de Contribuyentes:

Al 31/12/2019 la cantidad total de objetos imponibles activos ascendía a 250.595, distribuidos de la siguiente manera:



## INNOVACIONES EN SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE:

### EXPERIENCIA DGR:



Como parte del Plan de Innovación Institucional del organismo, este proyecto tiene como objeto escuchar a los clientes (contribuyentes y organismos a los que brindamos servicios) de manera sistemática y permanente, para ir adecuando nuestros servicios a sus necesidades y a la vez lograr ser más eficientes internamente. Para ello se definieron 4 Pilares que fueron incluidos en la Política de la Calidad, los cuales deben ser considerados en el desempeño diario:

1. Simplicidad.
2. Cordialidad.
3. Proactividad.
4. Resolución y seguimiento.

### APLICACIÓN MÓVIL- APP:



Nuevo canal de gestión y atención, con diseño simple, sencillo y moderno, en el que se pueden efectuar los siguientes trámites: Consultas de novedades, estado de cuenta, de trámites on-line iniciados, agenda impositiva personalizada, geolocalización de canales de atención; horarios de atención, formas y lugares de registración de Contribuyentes, generación de cupones para pago en efectivo, pagos electrónicos, entre otros.

### NUEVO PORTAL DE AUTOGESTIÓN WEB:



Permite simplificar las operaciones a los contribuyentes desde el sitio web institucional del organismo, con una visión moderna y más simple, clara, y personal de la situación fiscal del contribuyente con el organismo. Desde este portal se realizan los mismos trámites que se hacen en forma presencial.

### CANAL DGR CORRIENTES EN YOUTUBE:



Se implementó un canal propio de YouTube con múltiples fines: compartir instructivos de funcionalidades, concientizar, capacitar, hacer publicidad y difusión de servicios, eventos, entre otros.

### ORGANISMO SOCIALMENTE RESPONSABLE:



La DGR es el primer organismo público en Corrientes que atiende a personas con discapacidad auditiva utilizando lengua de señas, posibilitando que los contribuyentes con esta discapacidad se desenvuelvan en un ambiente de contención para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, en el Centro Integral de Atención al Contribuyente de Corrientes Capital.

## NUEVOS SERVICIOS:

- ✓ **Certificados de Libre Deuda de Inmobiliario Rural:** Permite la autogestión del trámite a los Contribuyentes, quienes solicitan el certificado a través de la web, y es emitido por este mismo canal.
- ✓ **Declaración Jurada Agente de Percepción Ingresos Brutos:** El contribuyente puede desde el sitio web practicar percepciones, con emisión de comprobantes, generar, rectificar y presentar declaraciones juradas, consultar declaraciones juradas presentadas y emitir el cupón de pago para ingresar a favor del Fisco Provincial las percepciones practicadas.
- ✓ **Regímenes de Retención y de Percepción de las Facturas de Crédito Electrónicas "MiPyMES":** Se generó el marco de aplicación para Regímenes de Retención y de Percepción de las Facturas de Crédito Electrónicas "MiPyMES" a nivel provincial.
- ✓ **Ampliación de Medios de Pago – Red Link:** Con el objetivo de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a los sujetos pasivos de los tributos que recauda la DGR.; se amplió el Sistema de Transferencia Electrónica de Fondos para el pago de los tributos a través de Red Link para el servicio de "Alta de Deuda en Línea".
- ✓ **Certificados de No retención y no percepción:** Se incorporó dentro del menú web "Certificados en Línea" la posibilidad de solicitar este tipo de constancias.

## MEJORAS / ACUERDOS / RELACIONAMIENTO CON OTROS ORGANISMOS / NORMATIVAS REQUISITOS DE CLIENTES:

- ✓ **CONSENSO FISCAL:**  
Se realizaron las adaptaciones a los sistemas informáticos (central y domiciliario) para cumplir con el Decreto 1312/2019, en concordancia con el Consenso Fiscal suscripto por la Provincia de Corrientes y aprobado por la Ley Provincial N° 6434, donde se fija la alícuota de tributación del 2 % para la actividad de transporte y del 2,50 % para la actividad de construcción, y se dictó la Resolución General N° 188/2019 donde se redujo la alícuota para el pago a cuenta para el transporte interjurisdiccional de carga.
- ✓ **PROTOCOLO ADICIONAL FISCAL Y ADUANERO DEL TRATADO DE YACYRETÁ:**  
En virtud a que el Poder Ejecutivo Provincial estableció un Régimen a los fines de la implementación y regulación de las Exenciones contempladas en el Protocolo Adicional Fiscal y Aduanero del Tratado de Yacyretá por Ley Nacional N° 20.646, la Dirección General de Rentas reglamentó, por Resolución General N° 191/2019, los requisitos y obligaciones que le permitirán a los sujetos adheridos al mismo obtener el Certificado de Inclusión en el Padrón Régimen Instituido por el Protocolo Adicional Fiscal y Aduanero del Tratado de Yacyretá.
- ✓ **MARCAS Y SEÑALES:**  
Por Resolución N° 183/2019 se modificaron los requisitos para el trámite de Concesión de Señal Menor para los Contribuyentes beneficiarios del Proyecto de Ley Ovina- Ley Caprina, quienes en adelante deberán presentar el Certificado emitido por la Unidad Ejecutora de la Ley Ovina- Ley Caprina dependiente del Ministerio de Producción de la Provincia; en reemplazo de la "Guía de Ganado (original) que ampare la hacienda inicial declarada, visada por la Policía respectiva.

## COMUNICACIÓN CON LOS CONTRIBUYENTES:

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

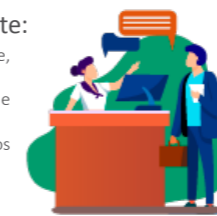
### Presencial

#### ·Oficinas de Atención al Contribuyente:

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

#### ·Puestos de Control

- 6 Puestos de Control fiscal en rutas de la provincia



### No Presencial

- Página WEB: [www.dgrcorrientes.gov.ar](http://www.dgrcorrientes.gov.ar)
- Correos Electrónicos  
[mesadeayuda@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:mesadeayuda@dgrcorrientes.gov.ar)  
[usuario@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:usuario@dgrcorrientes.gov.ar)  
[educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar)
- Facebook [www.facebook.com/DGRCorrientes](https://www.facebook.com/DGRCorrientes)
- Youtube: DGRCorrientes
- App: DGRCorrientes
- Mesa de Ayuda  
0800-555 7376 / 0810-555 7376



## PROMOCIÓN DE SERVICIOS Y ACTIVIDADES:

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

- TV (Canales locales)
- Página Web
- Prensa
- Facebook
- Youtube
- Promoción de concursos y capacitaciones de Educación Tributaria e información de interés.
- Cumplimiento de las obligaciones fiscales y vencimientos.
- Acciones sociales

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### Mesa de Ayuda-Atención al Contribuyente-Sitio Web

**Frecuencia:** permanente

**Metodología:** NPS

**Modalidad:** correo electrónico

**Tipo de muestra:** 100% de los contactos

NPS: Mide el grado en que los clientes recomendarían los servicios de un canal o de un colaborador de atención. Las respuestas se califican de 1 a 10 y dividen los contribuyentes en:  
-Detractores: que evaluaron entre 0 y 6.  
-Pasivos: evaluaron entre 7 y 8.  
-Promotores: evaluaron con 9 y 10.

**Registro del contacto por llamada a la mesa de ayuda o visita al centro de atención al contribuyente.**

**Envío de correos a los contribuyentes**

**Preguntas sobre:**  
- Calidad de Servicios  
- Atención recibida  
- Calidad de la información

### Resultados Obtenidos:

	Mesa de Ayuda	Atención al Contribuyente	Sitio Web
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b> <small>Utiliza la misma metodología que para calcular el NPS</small>	87%	91%	75%
<b>RECOMENDACIÓN DEL CANAL</b>	88%	84%	75%

Resultados ponderados tomando en cuenta todas las respuestas a cada pregunta

## Organismos Públicos

**Frecuencia:** Anual  
**Modalidad:** Plataforma web  
**Tipo de muestra:** 100% (7 Organismos)

### Respondieron 7 Organismos Públicos:

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

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO: 96.43%**



## EDUCACIÓN TRIBUTARIA

### CAPACITACIONES:

Se capacitaron a 310 personas a través de 9 charlas de formación.

Las distintas capacitaciones estuvieron dirigidas a emprendedores del programa provincial Corrientes Emprende; docentes y alumnos de establecimientos educativos del nivel secundario; efectivos de la Unidad Especial de Seguridad Rural y Ecológica, y de la comisaría de la localidad de Perugorría.



### CORRIENTES EMPRENDE:

Se participó del Programa Provincial, en su 10ª Edición brindando, en esta oportunidad, capacitación técnico tributaria a 200 emprendedores.

Las charlas fueron realizadas en las fechas y lugares que se mencionan a continuación:

Fecha y Horario	Lugar	Localidad	Cantidad de Asistentes
Lunes 01/07- de 16 a 20 hs.	Facultad de Medicina UNNE	Capital	72 emprendedores
Martes 02/07- de 16 a 20 hs.	Facultad de Derecho UNNE	Capital	67 emprendedores
Miércoles 03/07- de 14 a 18 hs.	Club de Emprendedores	Goya	36 emprendedores
Jueves 04/07- de 14 a 18 hs.	Sociedad Rural de Mercedes	Mercedes	15 emprendedores
Viernes 05/07- de 14 a 18 hs.	Receptoría de Rentas	Gdor. Virasoro	10 emprendedores

### PARTICIPACIÓN COMO JURADO EN MICROEMPRESARIOS DE COLEGIOS SECUNDARIOS:

El viernes 13 de septiembre miembros del equipo de Educación Tributaria del organismo actuaron como evaluadores de la muestra de emprendimientos del Colegio I.S. 62 "Pía Unión Santa Teresita del Niño Jesús", evaluando el componente tributario de los planes de negocio y la calidad de los productos elaborados por los proyectos que presentaron alumnos de 6to año.



## PROVEEDORES

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

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

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

Sobre el total de proveedores contratados, el 66.39 % corresponde a nuestra región.

Proveedores DGR	
PROVEEDOR	PARTICIPACION -RESUMEN
Corrientes	74,59%
Buenos Aires	18,03%
Chaco	2,46%
Córdoba	2,46%
Santa Fe	1,64%
Entre Ríos	0,82%

Proveedores SYK	
PROVEEDOR	PARTICIPACION -RESUMEN
Corrientes	58,20%
Buenos Aires	33,10%
Córdoba	5,20%
San Luis	1%
Entre Ríos	1%
Misiones	0,50%
Mendoza	0,50%
Chaco	0,50%

### COMPRAS RESPONSABLES:

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

### EJEMPLOS DE COMPRAS RESPONSABLES

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

## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

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

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

# 31

Proveedores claves aprobados

### METODOLOGÍA:

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

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

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

### CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES

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

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





**COMUNIDAD**

**EQUIPO DE VOLUNTARIOS**

El voluntariado es la base para la gestión de los Programas de Responsabilidad Social. Desde el año 2012 se encuentra conformado el Grupo de Voluntarios, compuesto por 56 personas de diferentes áreas y niveles de la organización que colaboran de manera esporádica o permanente, los cuales representan el 19% del total de empleados de la organización.

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

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

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

**CHARLAS EDUCATIVAS**

Se realizaron charlas educativas con diferentes profesionales contratados especialmente.

**6**

Charlas



- Reanimación Cardiopulmonar (RCP)	Fundación OSDE
- Prevención de enfermedades cardiovasculares.	Dr. Guillermo Alejandro Amarilla
- Drogas de abuso.	Dra. Nadia Vaschuk Semper
- Nutrición Empresarial.	Lic. Rosario Soy
- El escenario económico post PASO. La herencia económica que se vislumbra.	Dr. Nadin Argañaraz
- Situación económica, su perspectiva.	Dr. Fausto Espotorno

**TECHO:**

Participamos activamente como Aliados Oro:

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

**4** casas construidas | **31** voluntarios



**PEREGRINACIÓN JUVENIL DEL NEA A ITATÍ**

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

**250** bandejas de almuerzo para ser distribuidos entre los peregrinos y servidores de la comunidad.

**Donación empresa S y K S.A.**



**HOSPITAL PEDIÁTRICO JUAN PABLO II**

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

Campañas solidarias

<b>7.000</b>	Pañales entregados
<b>151.000</b>	Tapitas de la campaña de reciclado
<b>70</b>	Productos navideños para compartir en noche buena con las familias de los niños internados

👍 S y K S.A. duplica lo recolectado.



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

Entregamos el dinero obtenido de la venta del papel recolectado a través del Programa Taita & Cuatia, y se realizaron colectas solidarias.

Los voluntarios pasaron una tarde con los abuelitos. Hubo música, bailarines de folclore, Mariachi y un cantante melodico.

<b>41</b> litros de leche.	<b>113</b> paquetes de galletitas.
<b>1950</b> Saquitos de té.	<b>900</b> saquitos de mate cocido.
<b>\$20.000</b> efectivo obtenido de la venta del papel recolectado.	



**HOSPITAL GERIÁTRICO DE AGUDOS JUANA F. CABRAL**

Se hizo entrega de una donación consistente en:

<b>AIRE ACONDICIONADO</b>	Split frio/calor 6500 frigorías.
---------------------------	----------------------------------

**COMEDORES**

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

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



**- FUNDACIÓN SAN EXPEDITO: COMEDOR POCHO ROCH**

<b>600</b> Kilos de carne .....	<b>Donación empresa S y K S.A.</b>
<b>10</b> Docenas de facturas para la festividad de San Expedito .....	
<b>15</b> Docenas de facturas para el día del niño. ....	
<b>100</b> Pan dulces para las familias que asisten al comedor .....	

**- SAN CAYETANO**

<b>87 litros</b> De productos de limpieza (desodorante, lavandina, detergente)	<b>Inscripción solidaria a la caminata.</b>
<b>+ DE 1000</b> Productos no perecederos para la elaboración diaria de la comida.	



## CHEF SOLIDARIO:

Se dio inicio al nuevo proyecto "Chef Solidario", donde los voluntarios interesados participan como cocineros en el comedor de la parroquia Juan Pablo II del barrio Pirayui.

Además se realizan diferentes campañas solidarias de recolección de:

- Ropa de abrigo
- Zapatos
- Útiles escolares
- Juguetes

**Miércoles de voluntarios:** Entregamos a las familias del barrio una vez a la semana viandas caseras hechas con amor por los voluntarios. Cada semana se prepara la cena nutritiva para más de 120 personas.\*



**Viernes de Familia:** sumando un día de cena más, se invitó a participar a las familias de los voluntarios a una experiencia reconfortante, viviendo junto a las familias del barrio diferentes situaciones.



**+ DE 2100** porciones de cena.

**100%** aporte de la empresa S y K S.A. \*

**+ DE 100**

voluntarios que se convirtieron en chef solidario.

## Actividades internas

### DÍA DEL TRABAJADOR

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

**42** Participantes representando los sectores.

**1** Equipo ganador obteniendo como premio un asado para todo el sector.



### DÍA DEL PADRE:

Se realizó el concurso "Pre Father Challenge" ¿Cómo eras antes de ser Papá?

Los papás debían mandar por correo dos fotos, una que refleje como era su vida antes de tener hijos y otra de cómo es ahora que son padres.

**32** Papás participaron **2** Ganadores

Se sortearon tablas de fiambres.



### MARATON DÍA DEL MEDIO AMBIENTE:

Nos sumamos a el maratón organizado por un grupo de asociaciones civiles. El personal de S y K y DGR podían anotarse para participar de el maratón o colaborar como voluntarios en la organización.

**1** persona participó en el maratón

**5** personas fueron voluntarios (Aguateros)



### DÍA DE LA MADRE:

Recordamos el día de la madre mediante un concurso como el del día del padre que tuvo muy buena repercusión, donde las mamás tuvieron que mandar dos fotos una que refleje como era su vida antes de tener hijos y la otra como es ahora que son mamás.

**42** Mamás participaron **2** Ganadoras

Se sortearon vouchers "Día de Spa"



### TORNEO DE FÚTBOL 5:

El 6/8 se jugó la final, dando por terminado el torneo "Eduardo Arrieta" de futbol 5 que tuvo una duración de 2 meses. Al finalizar los partidos, festejamos el cierre del torneo compartiendo hamburguesas y haciendo entrega de las menciones especiales.

**6** equipos **60** jugadores

**50** latas de arvejas.  
**39** kilos de arroz.

**Inscripción solidaria para donar al comedor.**





## DÍA DEL NIÑO COMEDOR DE LA CAPILLA JUAN PABLO II:

Realizamos una campaña solidaria con el personal de la organización, recolectando golosinas y juguetes.

El voluntariado se encargó de armar las bolsas con las golosinas, y luego participó del festejo del día del niño. Se realizaron Juegos, concurso de baile, y tomaron el chocolate con facturas.

<b>20</b>	Voluntarios	<b>+ 200</b>	regalos para los niños (sorteos y juegos)
<b>+ 200</b>	meriendas repartidas (Chocolate caliente y facturas)		



👍 S y K S.A. duplica lo recolectado.

## CAMINATA SOLIDARIA:

El sábado 21/9 los colaboradores participaron con sus familias de la caminata solidaria a San Cayetano. Luego se realizó una misa de acción de gracias, un almuerzo y una tarde de juegos. La inscripción solidaria consistió en entregar artículos de limpieza para la Parroquia de San Cayetano.

<b>90</b>	Personas San Cayetano
<b>87</b>	litros de productos de limpieza. Inscripción solidaria.



## FIESTA DE FIN DE AÑO

Como es costumbre, la empresa ofreció la Fiesta de Fin de Año, con cena y baile bajo el lema: LOS LOGROS DE UNA ORGANIZACIÓN SON EL RESULTADO DE LOS SUEÑOS Y ESFUERZOS DE CADA PERSONA.

Fue una noche solidaria, porque se debía confirmar la presencia donando un paquete de pañal para ser donado al Hospital Pediátrico.

Se realizaron sorteos entre todos los colaboradores presentes.

<b>3500</b>	Unidades de pañales Inscripción solidaria a la Fiesta de Fin de Año
<b>15</b>	Voluntarios estuvieron a cargo de la decoración de la fiesta
<b>6</b>	Premios sorteados.



👍 S y K S.A. duplica lo recolectado.

## DÍA DEL AMIGO:

Las más de ocho horas diarias que se comparten con los compañeros de trabajo hacen que el día del amigo sea una buena instancia para reunirse y crear lazos.

<b>30</b>	Personas asistieron.
-----------	----------------------

S y K S.A. regaló el alquiler del lugar del festejo y la música para disfrutar.



## CLUB DEL LIBRO:

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

# MEDIO AMBIENTE

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

## MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS:

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

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



### ENERGÍA:

- Concientizar sobre el uso racional y responsable de la energía (Aire acondicionado a 24°).
- Apagar las computadoras al terminar la jornada.
- Iluminación sectorizada.

### AGUA:

- Asegurar que las canillas queden bien cerradas y no tengan pérdidas.
- No utilizar el inodoro para arrojar desechos.
- Concientizar sobre el uso racional y responsable del agua.



### AIRE

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

## COMUNICACIONES VERDES:

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

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



## CAMPAÑAS DE RECICLADO

### OBJETIVOS

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

### AMIGOS DEL PROYECTO

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

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

## PAPEL



### PROCESO DE REUTILIZACIÓN Y RECICLADO DE PAPEL

- Reutilizar el papel que haya sido impreso solo en una cara.
- Recolectar el papel utilizado en ambas caras para ser reciclado.
- Recolectar y clasificar el papel para la venta.
- Donar lo recaudado a las distintas instituciones de la tercera edad.



El dinero de la venta es duplicado por S y K S.A. y destinado a las distintas instituciones de la tercera edad.

*Hogar de Ancianos Juana C. de Chappo: En 1886 un grupo de damas correntinas, inauguró un refugio destinado a personas en situación de calle. Aquel lugar fue cimiento de lo que hoy se conoce como el Hogar de Ancianos, dando asilo y contención a los abuelitos.*

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

*Hospital Geriátrico de Agudos Juana Francisca Cabral: En 1985 fue inaugurado, dependiendo del Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes, siendo Centro de Referencia de la Región; brinda asistencia integral cumpliendo con el ciclo de recuperación del paciente desde su etapa crítica en UTI, pasando por salas de agudos y completando su recuperación en el Centro de Día.*

## TAPITAS



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



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

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

## BOTELLAS



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



El plástico es donado a la cooperativa Proyecto Fortaleza.

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

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



## CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS

### AGUA:

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

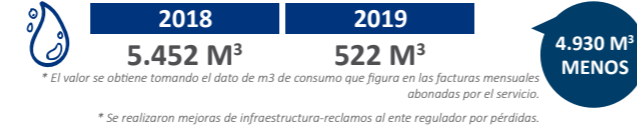
Para incentivar el consumo razonable, se continuó con la implementación de las siguientes acciones:

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

Casa Central:



CIAC:

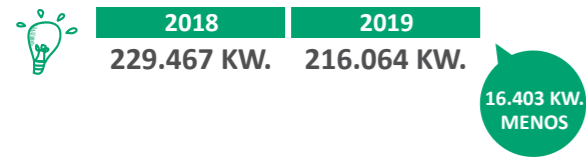


### DISPENSERS DE AGUA

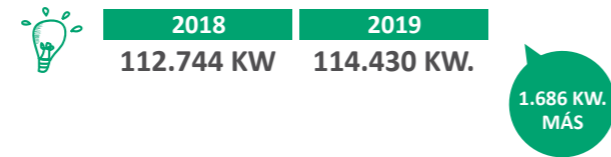
Si bien el agua es potable y puede ser consumida por el personal, contamos con dispensers de agua mineralizada en envases retornables (botellones de 20 litros).

### ENERGÍA

Casa Central:

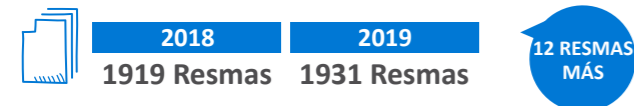


CIAC:



### RESMAS DE PAPEL

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



### TONER

Realizamos impresiones sustentables, utilizando el 100% de toner recargables.

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



# LOGROS 2019



## PERSPECTIVA FINANCIERA

Objetivo Estratégico: Incrementar la recaudación			
PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
RECAUDACIÓN	Incremento de la recaudación presupuestada- Nominal	21%	24% ●
GESTION DE DEUDA	Cumplimiento de Pago de "Facilidades de Pagos"	70%	82% ●
	Recupero de deuda mediante intimaciones masivas	25%	16% ●
	Recupero de deuda en mora- Receptorias	15%	14% ●
	Recupero de deuda en mora- instancia administrativa	30%	36% ●
	Recupero obligaciones en apremio	17%	19% ●

Objetivo Estratégico: Reducir la evasión			
PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
RECAUDACIÓN	Propuestas de fiscalización integrales y puntuales- Casos	1177	1180 ●
FISCALIZACION (Selección y Control Fiscalización)	Fiscalizaciones integrales y puntuales- Casos	1183	945 ●
	Conformidad de las fiscalizaciones determinadas-Casos	65%	56% ●
	Fiscalizaciones integrales y puntuales- Monto (millones)	\$ 134	\$ 123 ●
	Conformidad de las fiscalizaciones determinadas-Montos	50%	38% ●
	Recupero de deuda de fiscalizaciones conformadas	80%	74% ●
	Revisión de conducta de fiscalizados	100%	81% ●
FISCALIZACION (Puesto de Control)	Fiscalizaciones emitidas a Sujetos no Inscriptos	118	282 ●
	Relevamientos Puestos de Control (actas labradas)	31986	35332 ●
TODOS	Recupero de deuda	6%	7,18% ●
	Casos de Interés Fiscal	1122	1515 ●
	*Subdirección Operativa (interior, Centro Integral de atención, mesa de ayuda y soporte de atención al contribuyente)	952	879 ●
	* Subdirección Impositiva (Ingresos Brutos, Inmobiliario Rural, Marcas y señales, Sellos, Certificados Fiscal)	140	429 ●
	* Fiscalización (Verificaciones, Auditoria fiscal, Selección y Control)	-	144 ●
	* Dirección General	-	12 ●
	* Gestión de deuda (Liquidación y planes de pago, Procuración Fiscal)	30	48 ●
	*Áreas de apoyo	-	3 ●
	Casos Analizados por Selección y Control de información de interes fiscal	360	652 ●
	Fiscalizaciones emitidas de infomación de interes fiscal	144	186 ●



PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

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

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO				
RECAUDACIÓN	Índice de acreditación de pagos	85%	89% ●				
GESTION DE DEUDA	Emisión de títulos ejecutivos	1503	1587 ●				
FISCALIZACION	Índice de antigüedad de casos-Cerrados	90	113 ●				
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	Eficacia de la atención en Redes Sociales	100%	100% ●				
	Eficacia en la gestión de reclamos y sugerencias	100%	95% ●				
	Eficacia en la atención telefónica	80%	93% ●				
	Índice de validación de atención telefónica	80%	97% ●				
	Indicador de movimiento de expedientes (*IME)	Existencia Inicial	Recibido	Concluido	Existencia final		
	*Sellos	544	2022	2108	458	104% ●	
	*Inmobiliario Rural	318	1176	1254	240	107% ●	
	*Marcas y Señales	2165	7369	7932	1602	108% ●	
	*Ingresos Brutos	2848	10464	12227	1085	117% ●	
	*Jurídico	996	4636	4867	765	105% ●	
	*Sumarios	1304	1243	1852	695	149% ●	
	*Dirección	1293	5052	5114	1231	101% ●	
	*Subdirección Impositiva	1078	1823	2160	741	118% ●	

**Objetivo Estratégico: Asegurar una eficaz y satisfactoria prestación de servicios de las áreas de apoyo**

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
RESPONSABILIDAD SOCIAL <small>*comparado año anterior</small>	Índice del uso racional del agua	9154,6 m3	4934,40m3 ●
	Índice del uso racional de la energía	236532 kw	217750 kw ●
	Índice del uso racional del papel	1919	1931 ●
SISTEMAS	Gestión de los Service Level Agreement - Acuerdos de Servicio de Servicios de Tecnología de la Información	85%	92% ●
	Gestión del Plan de Infraestructura tecnológica	90%	90% ●
	Gestión del Plan de capacidad- continuidad	95%	93% ●
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Gestión de hallazgos eficaces	80%	78% ●
ADMINISTRACION PRESUPUESTARIA	Ejecución presupuestaria para el gasto	98%	99% ●
	Ejecución de las obras de infraestructura	90%	78% ●

● Cumplido  
● Parcialmente cumplido  
● No Cumplido



PERSPECTIVA PARTES INTERESADAS

**Objetivo Estratégico: Mejorar la satisfacción de los grupos de interés y la confianza en el Organismo**

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
RECAUDACIÓN	Cumplimiento de las metas de recaudación - Nominal	100%	109% ●
	Satisfacción Organismos Públicos	75%	91% ●
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	Índice de transparencia	100%	100% ●
	Gestión de denuncias	100%	100% ●
	Calidad de atención (NPS)	80%	84% ●
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Satisfacción Educación Tributaria	100%	100% ●
	Satisfacción beneficiarios programas sociales	100%	100% ●
RECURSOS HUMANOS	Satisfacción Colaboradores	88%	95% ●
PROVEEDORES	Reclamos de proveedores claves sobre la gestión de pagos	0	0 ●

**Objetivo Estratégico: Afianzar la gestión socialmente responsable dentro y fuera del organización**

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Amigos del proyecto	7	6 ●
	Participación de colaboradores	550	542 ●
	Reciclado y/o reutilización del papel	3185	8202 ●



PERSPECTIVA FORMACIÓN E INNOVACIÓN

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

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
SISTEMAS SEGURIDAD INFORMATICA	Índice de seguridad informática (cumplimiento de requerimientos)	95%	100% ●
	Índice de desarrollos implementados	80%	81% ●
	Índice de disponibilidad de servicios de tecnología de la información	95%	94% ●
	Índice de soluciones de soporte técnico	95%	93% ●
	Índice de transformación digital	100%	100% ●

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

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
RRHH	Tasa de ausentismo	8%	8% ●
ADMINISTRACION DE PERSONAL	Índice de gestión de desempeño	88%	91% ●
	Horas de capacitación promedio por persona	13 hs.	16 hs. ●

● Cumplido  
● Parcialmente cumplido  
● No Cumplido



# DESAFÍOS 2020

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META
 FINANCIERA	Incrementar la recaudación	a) Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. b) Optimizar la cobranza de la deuda en mora.
	Reducir la evasión	a) Detectar agentes económicos no inscriptos. b) Fortalecer las acciones de verificación y fiscalización.
	Mejorar la satisfacción de los Grupos de Interés, y la confianza en el Organismo.	a) Brindar servicios que superen las expectativas de los grupos de interés. b) Garantizar a los grupos de interés transparencia en la gestión.
		Afianzar la gestión sustentable dentro y fuera de la Organización.
 PROCESOS INTERNOS	Incrementar la eficiencia de los procesos centrales asegurando la unidad de criterio y la seguridad jurídica.	a) Mejorar la calidad de los servicios prestados a los clientes a fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales. b) Mejorar la calidad de los procesos de determinación y recupero de las obligaciones fiscales.
	Asegurar una eficiente y satisfactoria prestación de servicio de las áreas de apoyo.	a) Optimizar la gestión de los recursos. b) Mejorar la calidad de los enlaces e interacciones entre clientes y proveedores internos.
 FORMACIÓN E INNOVACIÓN	Garantizar la provisión de la tecnología de la información y las comunicaciones, innovando continuamente.	a) Optimizar los recursos informáticos y de comunicaciones. b) Lograr la transformación digital del organismo.
	Fortalecer el desarrollo ético y profesional de los colaboradores.	a) Desarrollar las competencias y potenciar el desempeño de los empleados con foco en la productividad. b) Brindar un buen ambiente de trabajo para la operación de los procesos.

# INFORME DE VALIDACIÓN

## INFORME DE SEGURIDAD INDEPENDIENTE

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

Av. Córdoba 827 Piso 10 Dpto. A

(1054) CABA

25 de mayo 902 3400 Corrientes

Argentina

## INTRODUCCION

Total Quality Consulting Group, en su carácter de verificador independiente ha tenido la responsabilidad de verificar el Reporte de Sustentabilidad 2019 (en adelante el "Reporte de Sustentabilidad") desarrollado por SyK, a través de diferentes técnicas de verificación. Nuestra responsabilidad como consultores externos es emitir un informe de seguridad limitada e independiente sobre el Reporte de Sustentabilidad con el alcance detallado en el presente informe.

## ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN

La función principal de Total Quality Consulting Group es proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Reporte de Sustentabilidad 2019 de SyK S.A. y la Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes, de acuerdo a los requisitos de los siguientes estándares internacionales:

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

Se definió una metodología que incluyó la verificación de las diferentes etapas del proceso de RS, como así también del contenido del presente Reporte, incluyendo los datos de desempeño (cuantitativos y cualitativos) y la fuente de datos de los indicadores definidos para verificación. Dicha declaración de veracidad le agrega a los diferentes grupos de interés, una opinión externa e independiente sobre la información vertida en el Reporte, basada en evidencia objetiva relevada durante todo el proceso.

El Equipo de Dirección ha demostrado el compromiso e interés hacia la verificación externa e independiente a través de brindar toda la información solicitada. La información verificada se limita a las operaciones de SyK S.A. y la Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes en la República Argentina.

## METODOS UTILIZADOS PARA LA VERIFICACIÓN

Nuestro trabajo consistió en la verificación de las fuentes de datos, la consistencia de los datos en función de la evidencia objetiva relevada, la aplicación de los principios de AA1000: Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta y la aplicación del Principio de Materialidad de la Guía GRI Standards. Para ello se recurrió a la verificación de documentación relevante provista por SyK S.A. y Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes, la consulta en los sistemas de información, entrevistas a personas clave para la generación de los indicadores, acceso a registros de la etapa de diálogo, comprobación mediante muestreo de la consistencia de la información cuantitativa y cualitativa volcada en el Reporte.

## CONCLUSIONES

Basados en nuestro trabajo de verificación hemos concluido que el Reporte de Sustentabilidad 2019, se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, alcanzando la opción exhaustiva.



#### ASPECTOS DESTACADOS

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

#### AREAS DE MEJORA

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

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

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión independiente, con base en nuestros procedimientos de seguridad limitada y experiencia comprobable de los profesionales de la consultora.

Llevamos a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE) en lo que respecta a las Normas Internacionales de Compromisos de Seguridad 3000 (ISAE 3000 por sus siglas en inglés) "Compromisos de aseguramiento diferentes de auditoría o revisión de información financiera histórica". Esta Norma requiere que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener un grado de seguridad limitado sobre la información de sustentabilidad alcanzada por nuestro informe.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 19 de Agosto de 2020

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

# ÍNDICE DE CONTENIDO

Estandar GRI	Contenido	Página o referencia	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Omisión	Verificación Externa
<b>GRI 101 - FUNDAMENTOS 2016</b>					
<b>GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES 2016</b>					
<b>1. Perfil de la Organización</b>					
102-1	Nombre de la organización	Pág. 4			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 12 y 13			
102-3	Ubicación de la sede	Pág. 4, 26 y 27			
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 4, 26 y 27			
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 4, 12 y 13			
102-6	Mercados servidos	Pág. 26, 27 y 44			
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 33			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 33 y 34	#8: Trabajo Decente y Crecimiento económico.		
102-9	Cadena de suministro	Pág. 19			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se registraron cambios significativos			
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 22			
102-12	Iniciativas externas	Pág. 10, 11, 52, 53 y 54			
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 34			
<b>2. Estrategia</b>					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 6 y 7			
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Pág. 6 y 7			
<b>3. Ética e Integridad</b>					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 12, 13 y 32	#16: Paz y Justicia		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 32 y 50	#16: Paz y Justicia		

4. Gobernanza							
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 14 y 15					
102-19	Delegación de autoridad	Pág. 14, 15, 16 y 17					
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 14, 15, 16 y 17					
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 10, 11 y 29	#16: Paz y Justicia				
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág. 14 y 15	"#5: Igualdad de género #16: Paz y Justicia"				
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente de S y K S.A. no ocupa un cargo ejecutivo en las actividades desarrolladas en la DGR.	#16: Paz y Justicia				
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 14 y 15	#5: Igualdad de género				
102-25	Conflictos de intereses	Pág. 32	#16: Paz y Justicia				
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Pág. 12 y 13					
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 14 y 15	#4: Educación de Calidad				
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 18					
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pág. 10 y 11	#16: Paz y Justicia				
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pág. 22					
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Mínimo, una vez al año					
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Pág. 4, 14 y 15					
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Pág. 22 y 36					
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Pág. 11					
102-35	Políticas de remuneración	Pág. 18 y 40					
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Pág. 18 y 40					
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Pág. 29	#16: Paz y Justicia				

102-38	Ratio de compensación total anual	La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de S y K S.A. con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) es del 13.26% y ocupa un puesto gerencial					
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	La relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de S y K S.A. con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) es del 1.62%.					
5. Participación de los Grupos de Interés							
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 28					
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 34	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 29					
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 29, 35 y 47					
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 11 y 35					
6. Prácticas para la Elaboración de Informes							
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 24, 26 y 27					

102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 11					
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 11					
102-48	Reexpresión de la información	Las aclaraciones sobre las técnicas de medición y de reexpresión de información se realizan a lo largo del reporte					
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Las aclaraciones sobre los cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance y cobertura del reporte, se realizan a lo largo del mismo.					
102-50	Periodo objeto del informe	Pág. 4. Año 2019					
102-51	Fecha del último informe	Año 2018					
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Pág. 4. Anual					
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 86					
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág. 4					
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 67					
102-56	Verificación externa	Pág. 65 y 66					
<b>TEMAS MATERIALES - GRI 200 - ESTÁNDARES ECONÓMICOS</b>							
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>							
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 10, 11, 20 y 21					
<b>GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO - 2016</b>							
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 24	"#2: Lucha contra el Hambre #5: Igualdad de Género #7: Energías Renovables #8: Trabajo decente y Crecimiento Económico #9: Industria, Innovación e Infraestructura"				

201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 6 y 7	#13: Acción por el Clima				
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No es aplicable, la Organización no posee plan de pensiones					
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibieron ayudas económicas por parte del Gobierno					
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>							
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
<b>GRI 202 PRESENCIA EN EL MERCADO - 2016</b>							
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	No existe diferenciación en materia de remuneraciones ya sea por ubicación geográfica, género o edad.					
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Pág. 14 y 15					
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>							
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
<b>GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS - 2016</b>							
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 24					
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 24					
<b>PRACTICAS DE ADQUISICION</b>							
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
<b>GRI 204 PRACTICAS DE ADQUISICION</b>							
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 50	#12: Consumo y Producción Responsable				



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
GRI 205 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN - 2016							
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 32					
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 32	#16: Paz y Justicia				
205-3	"Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas"	No se registraron casos de corrupción					
COMPETENCIA DESLEAL							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
GRI 206 COMPETENCIA DESLEAL - 2016							
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se recibieron demandas de este tipo en el período reportado					
TEMAS MATERIALES - GRI 300 - ESTÁNDARES AMBIENTALES							
GRI 301 MATERIALES							
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 58, 59 y 60	"#8: Trabajo decente y económico #12: Consumo y Producción responsable"				
301-2	Insumos reciclados utilizados	Pág. 58, 59 y 60	"#8: Trabajo decente y económico #12: Consumo y Producción responsable"				
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	No se regeneran productos ni embalajes ya que solo se comercializan servicios					

ENERGIA							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 10, 11, 20 y 21					
GRI 302 ENERGIA - 2016							
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 60	"#7: Energías Renovables #8: Trabajo decente y Crecimiento Económico #12: Consumo y Producción Responsable #13: Acción por el Clima"				
302-2	Consumo energético fuera de la organización			No existen mediciones del consumo de energía fuera de la organización.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	
302-3	Intensidad energética			No existen mediciones de la intensidad energética utilizada.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	
302-4	Reducción del consumo energético	Pág. 60	"#7: Energías Renovables #8: Trabajo decente y Crecimiento Económico #12: Consumo y Producción Responsable #13: Acción por el Clima"				
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios			No existen mediciones de los requerimientos de energía de los productos y servicios que se prestan.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	
GRI 303 AGUA - 2016							
303-1	Extracción de Agua por fuente			No existen mediciones del consumo de agua por fuente.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	

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

<b>GRI 305 EMISIONES - 2016</b>							
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)			No existen mediciones sobre las emisiones directas de gases de efecto invernadero	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)			No existen mediciones sobre las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)			No existen mediciones sobre otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI			No existen mediciones sobre la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
305-5	Reducción de las emisiones de GEI			No existen mediciones sobre la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono			No existen mediciones sobre emisiones de sustancias que agotan el ozono	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
305-7	Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire			No existen mediciones sobre NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No

**GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS - 2016**

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

**CUMPLIMIENTO AMBIENTAL**

**GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					

**GRI 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL - 2016**

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

**EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES**

**GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					

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

308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Pág. 50					
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se detectaron impactos ambientales significativos en nuestros proveedores					

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

**EMPLEO**

**GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					

**GRI 401 EMPLEO - 2016**

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 38 y 39	#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 41	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
401-3	Permiso parental	Pág. 41	#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				

RELACION TRABAJADOR EMPRESA							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
GRI 402 RELACIÓN TRABAJADOR EMPRESA - 2016							
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	Pág. 34	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO - 2016							
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	Pág. 34	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Pág. 34	"#3: Salud y Bienestar #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	No existe tal riesgo o incidencia en nuestra Organización	"#3: Salud y Bienestar #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Pág. 40	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
FORMACION Y EDUCACION							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					

GRI 404 FORMACION Y EDUCACION - 2016							
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 39	"#4: Educación de Calidad #5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 39	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 39	"#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES - 2016							
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 16, 17, 33 y 34	"#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 40	"#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico #10: Reducción de las Desigualdades"				
NO DISCRIMINACIÓN							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					



GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN - 2016							
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 32	"#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico #16: Paz y Justicia"				
LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA - 2016							
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No se identificaron este tipo de amenazas respecto de la libertad de asociación y derecho a acogerse a los mismos.	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
TRABAJO INFANTIL							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
GRI 408 TRABAJO INFANTIL - 2016							
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 50	"#8: Trabajo decente y Crecimiento económico #16: Paz y Justicia"				
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
GRI 409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO - 2016							
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 50	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
GRI 410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD - 2016							
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No se realizaron actividades de formación específica de Derechos Humanos	#16: Paz y Justicia				
DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
GRI 411 DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS- 2016							
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No se registraron casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas					
EVALUACION DE LOS DERECHOS HUMANOS							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					
GRI 412 EVALUACION DE LOS DERECHOS HUMANOS - 2016							
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No ha sido objeto de exámenes o evaluación de impactos en materia de Derechos Humanos.					
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	No se realizaron actividades de formación específica de Derechos Humanos					
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No se realizaron este tipo de acuerdos o contratos					
COMUNIDADES LOCALES							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					

GRI 413 COMUNIDADES LOCALES - 2016							
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 48, 52, 53, 54, 58					
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	No existen impactos negativos sobre las comunidades locales	"#1: Erradicación de la Pobreza #2: Lucha contra el Hambre"				

#### EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

##### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					

##### GRI 414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES - 2016

414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 50					
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se detectaron impactos negativos significativos en ninguno de los proveedores evaluados.	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				

#### POLÍTICA PÚBLICA

##### GRI 415 POLÍTICA PÚBLICA - 2016

415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	No se realizan contribuciones políticas					
-------	--	---	--	--	--	--	--

#### SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

##### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					

##### GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES - 2016

416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 47					
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No existieron incidentes alguno en el período reportado.	#16: Paz y Justicia				

#### MARKETING Y ETIQUETADO

##### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 10, 11, 20 y 21					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 10, 11, 20 y 21					

##### GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO - 2016

417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 47					
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se identificaron incumplimientos al respecto en el período reportado.	#16: Paz y Justicia				
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se registraron incumplimientos al respecto en el período reportado.					

#### PRIVACIDAD DEL CLIENTES

##### GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTES - 2016

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se recibieron reclamaciones de este tipo en el período reportado.	#16: Paz y Justicia				
-------	---	--	---------------------	--	--	--	--

#### CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO

##### GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO - 2016

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se recibieron multas por incumplimiento de la normativa relacionada en el período reportado.					
-------	--	---	--	--	--	--	--



## BENEFICIOS LABORALES

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

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

 **1** Mamás

 **6** Papás



**9** personas hicieron uso de su tarde libre por cumpleaños.

## BENEFICIOS EXTRALABORALES

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

### Día de cumpleaños:

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

### - Sorteos:

De entradas para eventos deportivos y sociales

### - Artículos escolares:

Para los hijos de los colaboradores en edad escolar.

### - Programa de Bienestar Laboral

Médica nutricionista, descuento en gimnasios, PBS.

### - Organización de actividades deportivas

### - Fiesta de Fin de año

### - Caja Navideña

### - Agasajos en fechas especiales

## REMUNERACIÓN

### Fondo Estímulo

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

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

### Conformación del puntaje:

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

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

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

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

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

## CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR-VIDA LABORAL

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

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

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

# CONTACTANOS

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

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

Empleados  Proveedores

Cientes  Comunidad

Contribuyentes

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

Diseño del reporte

Organización de la información

Cantidad de información

Claridad de la información

Contenido del informe

Relevancia de la información

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

Perfil de las Organizaciones

Gobierno Corporativo

Públicos de interés

Equipo de Trabajo

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

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

NOMBRE: ..... APELLIDO: .....

TELÉFONO: ..... CORREO ELECTRÓNICO: .....

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

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

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

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

Te presentamos nuestro video 2019:



Redacción y elaboración de contenidos: Equipo de Responsabilidad Social.

Diagramación: Dg. Maria Juliana Grebe

Fotografías: imágenes propias

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

La impresión de este Reporte fue realizada en papel con certificado FSC

Encontrá [www.dgrcorrientes.gov.ar](http://www.dgrcorrientes.gov.ar)





*Recaudando juntos para  
la provincia de Corrientes*