

# Reporte de SUSTENTABILIDAD 2022



*Recaudando juntos para la provincia de Corrientes*



# CARTA DE LOS MÁXIMOS RESPONSABLES

Con gran alegría y orgullo, como máximos responsables de SyK S.A. y la Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes (DGR), presentamos nuestro undécimo Reporte de Sustentabilidad, el cual nos permite rendir cuentas de manera integrada, demostrando y reafirmando nuestro compromiso con una gestión que considere, de igual manera, el valor económico, social y ambiental.

En sintonía con los riesgos que advirtiéramos en el año 2021, la inestabilidad económica que el país ha sufrido impactan en la dinámica de la organización referida a los recursos humanos especializados, que denota una tendencia a emigrar del país o prestar servicios para el exterior, haciendo que estos escaseen. No obstante ello, hemos logrado mantener los niveles de resultados y performance.

Para el próximo ejercicio estimamos que crecerán las dificultades macroeconómicas derivadas de una aceleración inflacionaria, que ya se encuentra en los tres dígitos, y los efectos negativos que tendrán sobre toda la economía la astringencia de dólares. Esta situación traerá aparejadas dificultades adicionales a las ya mencionadas porque muchos de los insumos que utilizamos en tecnología han empezado a escasear y se observan incrementos de precios y restricciones en las importaciones que hacen difícil su obtención.

Después del sismo que constituyó la pandemia para todas las economías a nivel global, la agenda climática y social tomó mayor relevancia. En este contexto, nuestra organización evoluciona y refuerza su compromiso con la sustentabilidad, trabajando y compartiendo nuestra mirada con nuestras partes interesadas.

Abrimos instancias de diálogo y relacionamiento con el objetivo de agregar valor, conocer las expectativas y necesidades de nuestros distintos públicos de interés y crear soluciones que agreguen valor a las personas y al planeta.

En nuestra organización aprendemos todos los días, aprendemos haciendo, nos capacitamos, nos modernizamos, invertimos, creamos y fundamentalmente escuchamos al otro para entender qué necesita.

Ratificamos nuestro compromiso con la Agenda Global 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y nuestra disposición permanente a la innovación, que representan la 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. Por ello, la sustentabilidad es parte de nuestra estrategia de transformación. Al igual que los anteriores, este reporte fue elaborado siguiendo los 10 Principios del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI), a través del cual informamos nuestro accionar con sus impactos económicos, sociales y ambientales.

Hemos revisado nuestro Análisis de Materialidad, con la premisa de que existen factores impredecibles y que cuanto más resilientes y sólidas sean nuestras políticas de sustentabilidad, mayor será la efectividad y permanencia de nuestro modelo de actuación económica, social y ambiental. El Análisis de Materialidad del año 2022 incluye una asociación de cada objetivo estratégico con su correspondiente aspecto material y su triple impacto 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 riesgos que han sido debidamente abordados con acciones de mitigación específicas y se encuentran registrados en matrices de riesgos con seguimiento de cada responsable de proceso. Asimismo, hemos identificado oportunidades estratégicas, estando las mismas desplegadas en una matriz y asociadas con planes de acción para poder aprovecharlas y obtener ventajas competitivas sostenibles.

Durante el 2022 continuamos implementando buenas prácticas ambientales que permiten trabajar en ambientes libres de humo y generan reducción en el consumo energético y de agua, tóner y papel, hábitos que se trasladan a los hogares, ampliando el alcance de las iniciativas. Con respecto a las acciones y logros con nuestros grupos de interés, destacamos los más importantes:

**EMPLEADOS:** Seguimos enfatizando la pertenencia, la motivación y el crecimiento, respetando el Código de Ética y el Manual de Buenas Prácticas; fomentando la diversidad y la inclusión, la dignidad y el respeto. Para ellos hemos ofrecido capacitaciones técnicas, conductuales y de desarrollo personal, mantenido las prestaciones concedidas, flexibilizado los horarios y las condiciones de trabajo, fomentado un estilo de vida saludable y seguro, compatibilizado la vida profesional con la familiar, y

fomentado el voluntariado; entre otras acciones.

• **CLIENTES:** los clientes (tanto las autoridades como del personal que conforma cada organismo) son escuchados y apoyados con sus necesidades, brindando soluciones rápidas y eficientes para mejorar la experiencia del cliente en cada contacto con la DGR.

• **CONTRIBUYENTES:** continuamos lanzando proyectos basados en la digitalización y en métodos de colaboración ágiles, más simples y enfocados en la innovación tecnológica; lo que nos permite maximizar procesos y operaciones de manera más eficiente, eficaz y transparente; manteniendo al contribuyente en el centro de la gestión.

• **PROVEEDORES:** siempre considerando criterios de ganar-ganar, hemos cumplido constantemente con nuestros compromisos al trabajar juntos, mejorando sus servicios y compartiendo nuestro conocimiento y buenas prácticas comerciales y laborales.

• **COMUNIDAD:** analizando la realidad que nos rodea, seguimos trabajando con diversas partes interesadas, como comedores populares, hogares de ancianos, hospitales infantiles, y entidades sin fines de lucro como Proyecto Fortaleza y Techo, entre otros; acordando con cada uno, según sus necesidades y nuestras capacidades, los ejes de trabajo y cooperación. A pesar de la crisis económica, se continuó con todos los proyectos para la comunidad, buscando minimizar los impactos generados.

• **MEDIO AMBIENTE:** el uso adecuado de nuestros recursos clave, como papel, energía eléctrica, agua y tóner, es una preocupación y ocupación constante de la organización. Nuestro enfoque es comprar de forma sostenible y trabajar permanentemente con los 4 principios de la sustentabilidad: Reciclar, Reutilizar, Reducir y Repensar. Una iniciativa en la que trabajamos fuertemente durante el 2022 fue la de la “despapelización”, con resultados logrados muy importantes.

Continuamos cuidando nuestro entorno, apoyando proyectos de impacto ambiental y solidarios. Una vez más, renovamos nuestro compromiso con la sustentabilidad, definida como uno de los pilares de la estrategia de transformación, creando ciudadanos altamente satisfechos, a través de procesos de gestión de alta calidad, capaces de cumplir con las expectativas de nuestras partes interesadas, construyendo un sentido de comunidad y unidad como un paso crucial hacia una sociedad donde la gente sea cada vez más feliz y comprometida, favoreciendo el desarrollo sustentable y asegurando su continuidad en el largo plazo.

Somos conscientes de la urgencia climática que vivimos, por lo que la visión a largo plazo tenemos que construirla sobre bases responsables y sólidas con el medioambiente y las comunidades. Continuaremos guiando nuestra gestión basados en principios de desarrollo sustentable, cumpliendo con nuestra misión de aportar a la provincia y al país, con un profundo respeto por los territorios y las personas donde estamos insertos.

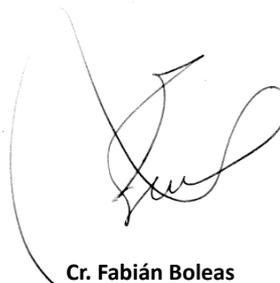
Agradecemos el permanente apoyo y acompañamiento de nuestro equipo de colaboradores, asesores, clientes y proveedores que día a día nos impulsan en la búsqueda de calidad de nuestros servicios y bienestar de la comunidad.

Los invitamos a seguir leyendo los distintos capítulos que reflejan la visión, los proyectos e iniciativas que llevamos a cabo para contribuir a un mundo donde las organizaciones sean cada vez más protagónicas en el camino alentador del desarrollo sostenible.

**¡Gracias por acompañarnos!**



**Cristian Karsten**  
*Presidente del Directorio de SyK S.A.*



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

# ÍNDICE DE CONTENIDOS



# 1

## EL REPORTE ALCANCE

Pág. 06



# 2

## LA ORGANIZACIÓN

Pág. 11



# 3

## IMPACTO ECONÓMICO

Pág. 23



# 4

## RESULTADOS ALCANZADOS

Pág. 24



# 5

## UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Pág. 25



# 6

## GRUPOS DE INTERÉS

Pág. 27



# 7

## DESAFÍOS

Pág. 63



# 8

## INFORME DE SEGURIDAD INDEPENDIENTE

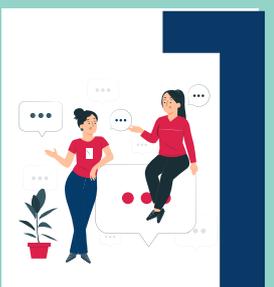
Pág. 65



# 9

## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Pág.67



# 10

## QUEREMOS CONOCER TU OPINIÓN

Pág. 76

# 1 EL REPORTE

- Presentación y Alcance.
- Aspectos materiales y cobertura.
- Gestión de la Sustentabilidad.



## → PRESENTACIÓN Y ALCANCE

### ENTIDADES INCLUIDAS:



Empresa S y K S.A.



Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes.

### EL REPORTE:

Presentamos nuestro 11vo. reporte, quinto unificado de SYK S.A y la Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes, para comunicar a nuestros grupos de interés cómo creamos valor de manera integral en la organización y el impacto de nuestras actividades para la comunidad en su conjunto.

Este informe busca 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.



Nombre de la publicación:  
**Reporte de Sustentabilidad 2022.**



Período cubierto:  
**Enero a diciembre 2022.**



Ámbito geográfico:  
**Provincia de Corrientes, República Argentina.**



#### ESTRUCTURA:

•**Apertura:** Mensaje de los máximos responsables de ambas organizaciones acerca de nuestra Gestión Sustentable.

•**Desarrollo:** Dividido en secciones específicas que responden a nuestra forma de trabajar y a los resultados alcanzados en cada caso.

### 1- Identificación y priorización de aspectos materiales

Se realizó un análisis para identificar asuntos materiales para nuestros grupos de interés.

### 5- Verificación externa

La consultora externa Total Quality Consulting Group realizó la verificación de la credibilidad del reporte.



## Proceso de elaboración

### 4- Validación

El contenido fue validado y aprobado por la Alta Dirección de la DGR y la Gerencia de SyK S.A. priorizando el alcance, la cobertura y el periodo correspondiente.

### 2- Priorización

los aspectos materiales se priorizaron en función de la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales, los requerimientos internacionales utilizados y las expectativas surgidas en los espacios de consulta con las diferentes partes interesadas.

### 3- Confección

El equipo de RS trabajó en el relevamiento de información relativa al desempeño económico, social y ambiental, de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative GRI - Guía G4.

## → ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

Los temas materiales son aquellos considerados más relevantes y significativos de acuerdo a la estrategia de ambas organizaciones, y a los Grupos de Interés con los cuales nos relacionamos.

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

Como en años anteriores, durante 2022 consultamos a nuestros grupos de interés cuales eran sus expectativas en relación a nuestra organización.

Para ello, se envió una encuesta a través de una plataforma online, que permitió relevar las principales expectativas de cada grupo en cuanto a:



A partir de los resultados obtenidos en este relevamiento, se determinaron los temas significativos en los que nuestro reporte debe hacer foco, y se diseñaron líneas de acción para mejorar la relación con nuestras partes interesadas en cada uno de estos aspectos.

Uno de los pilares de la Responsabilidad Social es el diálogo y la participación de todos los públicos, por lo que la opinión de cada parte interesada fue realmente importante, más aún en el contexto actual de la postpandemia, el cual nos desafía y alienta a seguir trabajando en lograr una organización cada vez más comprometida con la construcción de una sociedad más desarrollada, inclusiva y sostenible.

## → GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Nuestra estrategia de Sustentabilidad, promueve la creación de valor económico, social y ambiental teniendo en cuenta el análisis de contexto realizado, los riesgos y oportunidades identificadas, los objetivos estratégicos, y sus iniciativas.

El **Modelo de Gestión Sostenible**, que adoptó la organización tiene como objetivos la vinculación y rendición de cuentas a los grupos de interés; y la **transparencia**, está vinculada como una forma de impulsar la **rendición de cuentas en los gobiernos** y **facilitar el acceso de los ciudadanos a información** procesada para facultar su participación en la toma de decisiones y el ejercicio de un rol “fiscalizador” en relación con la gestión estatal.

En cuanto a la **participación y colaboración** ciudadana en la búsqueda e implementación de soluciones para las necesidades sociales y los asuntos públicos, implica una mayor responsabilidad compartida que además permite aprovechar las capacidades distribuidas y la inteligencia colectiva de los actores sociales.



### MATRIZ DE MATERIALIDAD

Los aspectos materiales reflejan los lineamientos de nuestra Estrategia de Sustentabilidad y se relacionan con los ODS.

En estos 11 años de gestión de sustentabilidad, realizamos varias revisiones de los Temas Materiales, aquellos considerados más relevantes y significativos de acuerdo a la estrategia de ambas organizaciones, y su impacto en la Matriz, considerando los cambios constantes del contexto. Actualizamos nuestro análisis de materialidad que nos permitió identificar los principales riesgos, actuales y aspiracionales, para el desarrollo sostenible de nuestra organización. Como resultado del análisis obtuvimos la nueva Matriz de Materialidad que prioriza los temas fundamentales y relevantes según el contexto en general e incorporando la visión de los distintos grupos de interés. En este marco, definimos los contenidos del reporte en base a los principios del Global Reporting Initiative (GRI)- Guía G4. Uno de los pilares de la Responsabilidad Social es el diálogo y la participación de todos los públicos, por lo que la opinión de cada parte interesada fue realmente importante, el cual nos desafía y alienta a seguir trabajando en lograr una organización cada vez más comprometida con la construcción de una sociedad más desarrollada, inclusiva y sostenible.

Presentamos el listado de temas materiales vinculados a los grupos de interés y aspectos GRI relacionados en cada caso, según orden de importancia. Todos estos temas materiales están abordados en el presente reporte con los distintos niveles de profundidad de acuerdo al nivel de importancia que los grupos de interés le han proporcionado a las mismas.

|                         |   | PARTE INTERESADA  | ODS IMPACTADO    |
|-------------------------|---|---|------------------|
| CRECIMIENTO SOSTENIBLE  | Estándares de Ética y Transparencia   | Accionistas, Ministerio de Hacienda, Clientes, Proveedores, Comunidad y Colaboradores | #16              |
|                         | Reducción de la evasión   |   | #8, #1           |
|                         | Sustentabilidad Económica (utilización de diferentes estrategias para emplear, salvaguardar y mantener los recursos humanos y materiales de manera óptima, con el objetivo de crear un equilibrio responsable y beneficioso, sostenible a largo plazo)    | Accionistas, Ministerio de Hacienda, Proveedores, Colaboradores                       | #8, #1           |
|                         | Innovación en servicios sustentables (que se mantengan en el tiempo, haciendo un uso consciente y responsable de recursos, sin agotarlos o exceder su capacidad de renovación, y sin comprometer el acceso a estos por parte de las generaciones futuras) | Accionistas, Ministerio de Hacienda, Proveedores, Clientes y Colaboradores            | #9               |
|                         | Planificación estratégica de la organización  | Accionistas, Ministerio de Hacienda, Colaboradores                                    | #9               |
|                         | Generación de valor económico en nuestra comunidad (es la capacidad que posee la organización para generar riqueza o utilidad para la sociedad por medio de su actividad económica)   | Accionistas, Ministerio de Hacienda, Comunidad  | #8, #9           |
|                         | Procesos de digitalización y economía circular  | Colaboradores, Comunidad, Clientes  | #12              |
| CLIENTES/CONTRIBUYENTES | Gestión de experiencias de los Contribuyentes relacionadas a los servicios de la DGR  | Clientes, Colaboradores   | #12              |
|                         | Canales de escucha, interacción y reclamo   | Clientes, Colaboradores, Ministerio de Hacienda, Proveedores, Comunidad               | #12              |
|                         | Servicios adaptados a las nuevas tendencias de transformación digital   | Clientes, Accionistas, Colaboradores  | #9               |
|                         | Transparencia y claridad en la comunicación   |   | #16              |
|                         | Compromiso con los Contribuyentes (confidencialidad de datos e información, Ciber seguridad)  | Clientes, Accionistas, Ministerio con Hacienda, Colaboradores                         | #16              |
| CAPITAL HUMANO          | Gestión de la seguridad y salud ocupacional del personal  | Accionistas, Colaboradores  | #3               |
|                         | Gestión de las relaciones laborales y sindicales  |   | #4, #5, #8, #10  |
|                         | Conciliación laboral, personal y familiar   |   | #8, #16          |
|                         | Desarrollo y autogestión profesional  |   | #16              |
|                         | Participación de empleados en actividades de responsabilidad social   | Colaboradores, Comunidad  | #8, #16          |
|                         | Diversidad e igualdad de oportunidades y equidad de género en la organización   |   | #8, #16          |
| Comunidad               | Inclusión de grupos vulnerables   | Comunidad, Accionistas  | #1, #2, #10, #11 |
|                         | Programas de Educación Tributaria   | Clientes, Comunidad   | #4, #12          |
|                         | Relaciones con la comunidad a través de proyectos del grupo de voluntarios e impulsados por la organización   | Comunidad, Accionistas, Colaboradores   | #16              |
| Medio Ambiente          | Relación con proveedores y prácticas de adquisición responsables, sostenibles e inclusivas  | Proveedores, Accionistas, Comunidad   | #12              |
|                         | Riesgos del cambio climático  | Comunidad   | #13, #15         |
|                         | Uso sostenible de los recursos  | Comunidad, Colaboradores, Accionistas   | #6, #7, #13      |

## NUESTRO COMPROMISO CON LOS ODS

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. En este marco identificamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los cuales contribuimos desde nuestra gestión y nos comprometemos a participar en aquellos temas relacionados a nuestra actividad y que puedan aportar a cuestiones globales.

A partir de la estrategia de sustentabilidad y de las iniciativas desarrolladas sobre dicha base, colaboramos de manera directa con 16 del total de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible identificados como más relevantes para nuestra Organización en el Plan Estratégico.



### Perspectiva económica



### Perspectiva grupos de interés



### Perspectiva procesos internos



### Perspectiva formación e innovación



## GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Aplicamos el modelo de gestión de riesgos basado en la norma ISO 31000:2018, en cada uno de los procesos de la organización. Realizamos un análisis de riesgos integral que establece los lineamientos básicos que deben seguirse para asegurar una adecuada administración de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de las metas estratégicas, tanto en materia económica, ambiental, como de los recursos humanos y tecnológicos.

Las matrices de riesgos nos permiten valorar 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 de los mismos.

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.

# 2 LAS ORGANIZACIONES

- Perfil de las Organizaciones.
- Gobierno Corporativo.
- Equipo de trabajo.
- Forma de Trabajar.



## → 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 consultoría en gestión de organismos públicos.***

Con capacidad comprobable, cuenta con 18 años de experiencia para liderar proyectos de reconversión y modernización, para lo cual:

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



### DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS CORRIENTES

***La D.G.R. es una repartición del gobierno provincial que administra los tributos provinciales para cubrir las necesidades de recursos de la provincia de Corrientes. La creación de la D.G.R. de la provincia de Corrientes está dada por la Ley Provincial 1757 del 11/11/1898, instrumento que le encarga la recaudación y estricta vigilancia de toda la renta pública, y ante quien todas las autoridades de sus departamentos rinden cuenta de la percepción de todo impuesto fiscal.***

#### DEBERES Y ATRIBUCIONES:

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

### 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, facilitando 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.

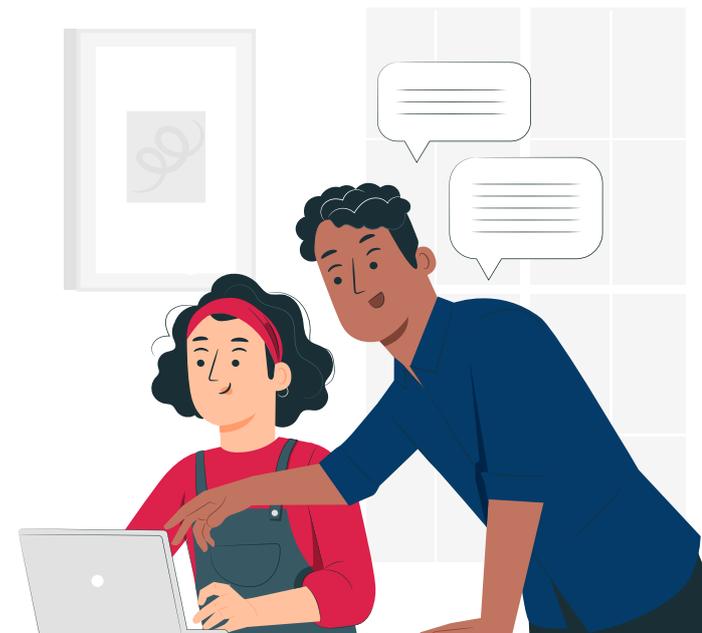
### VALORES:

**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.



### 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.



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

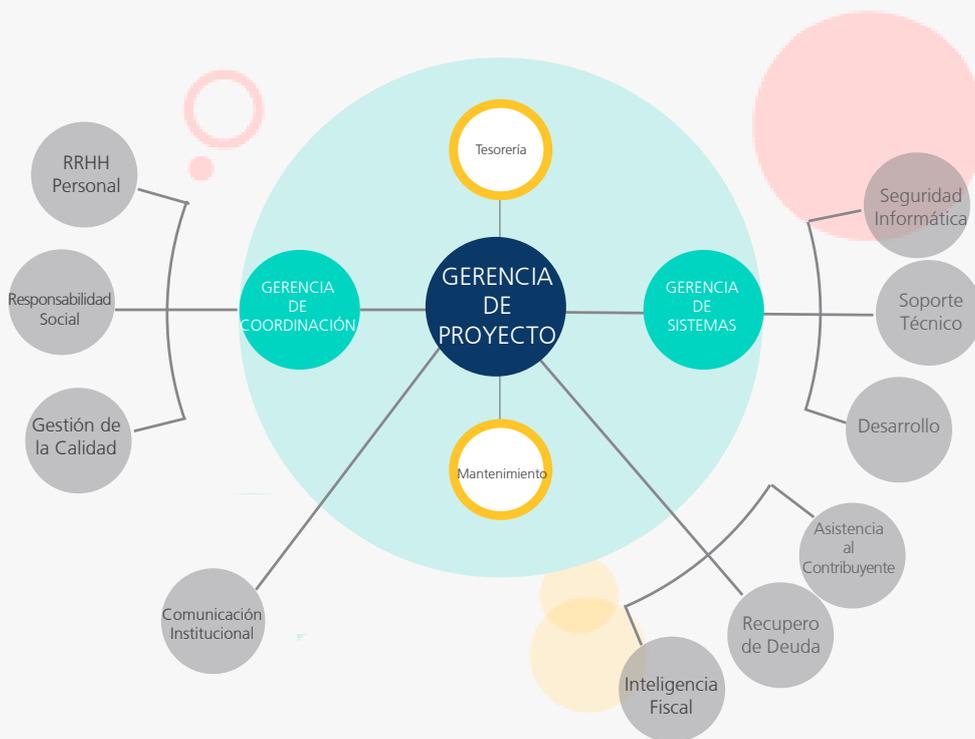
El máximo órgano de gobierno son los accionistas, quienes en base a los conocimientos especializados y la experiencia específica en los ámbitos económico, social y ambiental, designan y seleccionan a los miembros del directorio, a través de actas de asamblea que según lo establecido por el estatuto,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



## COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS

La conducción de la Dirección General de Rentas está a cargo del Director General, el cual es asistido por los subdirectores, los cuales comparten actividades de la gestión organizacional, a fin de asegurar un abordaje coordinado e integral de las iniciativas de sustentabilidad y la implementación de las estrategias del plan plurianual que define los objetivos estratégicos de la DGR.



## EQUIPO DE TRABAJO

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



### ALTA DIRECCIÓN

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

»» Personal de DGR  
»» Personal de SYK





**20**  
PERSONAS SON  
MANDOS MEDIOS



**8**  
PERSONAS SON  
REFERENTES DE  
SECTORES

|   |   |                            |    |
|---|---|----------------------------|----|
| <b>MANDOS MEDIOS</b>                                | 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 Gestión de Requerimientos Virtuales        | - Cra. Sandra Ibarra       |    |
|   | Coordinador de Mesa de Ayuda                              | - Cra. Lorena Esquivel     | »» |
|   | Supervisor Verificaciones                                 | - Cra. Yolanda González    | »» |
|   | Dpto. Fiscalización                                       | - Sr. Juan Víctor Benitez  | »» |
|   | Supervisor Fiscalización Tributaria                       | - Cra. Karina Gómez Curima | »» |
|   | Supervisor Fiscalización                                  | - Cr. Manuel Ayala         | »» |
|   |   | - Cra. Fiorella Maglioni   | »» |
|   |   | - Cr. José Curi            | »» |
|   |   | - Cr. Manuel Jordan Díaz   | »» |
|   |   | - Cr. Rubén Alarcón        |    |
|   | Supervisor de Puestos de Control                          | - Dr. Renato Nery          | »» |
|   | Coordinador de Archivo y Notificaciones                   | - Sr. Alejandro García     | »» |
|   | Responsable de Recursos Humanos                           | - Srita. Agustina García   |    |
| Responsable de Administración de Personal           | - Sra. Viviana Peñalver                                   |                            |    |
| Coordinador de Comunicación Institucional           | - Dg. Juliana Grebe                                       |                            |    |
| Coordinador de Soporte de Atención al Contribuyente | - Sr. Jorge Anibal Lascurain                              |                            |    |
| Coordinador de Selección y Control                  | - Cra. Susana Piazza                                      |                            |    |

Además contamos con referentes en los distintos sectores:

|                   |  |                          |  |
|-------------------|--|--------------------------|--|
| <b>REFERENTES</b> | Dpto. Ingresos Brutos                                | - Sr. Eduardo Zarza      |  |
|                   | Dpto. Inmobiliario Rural - Sellos - Marcas y Señales | - Esc. Mariela Miranda   |  |
|                   | Puestos de Control                                   | - Cra. Luciana Morilla   |  |
|                   | Dpto. Sistemas                                       | - Lic. Alejandro De León |  |
|                   | Soporte Técnico                                      | - Sr. Renzo Mezzi        |  |
|                   | Administración y Tesorería                           | - Sra. Natalia Christin  |  |
|                   | Mantenimiento  | - Sr. Guido Gómez        |  |

## REMUNERACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN



La política de remuneración de la Empresa SyK 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, y asegurada por la empresa.



La remuneración para empleados de la DGR 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, distribuible entre el personal que se desempeña en la organización 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, el Director General rinde cuenta de los resultados alcanzados por la DGR periódicamente al Ministerio de Hacienda y Finanzas de la provincia de Corrientes siguiendo los lineamientos establecidos.

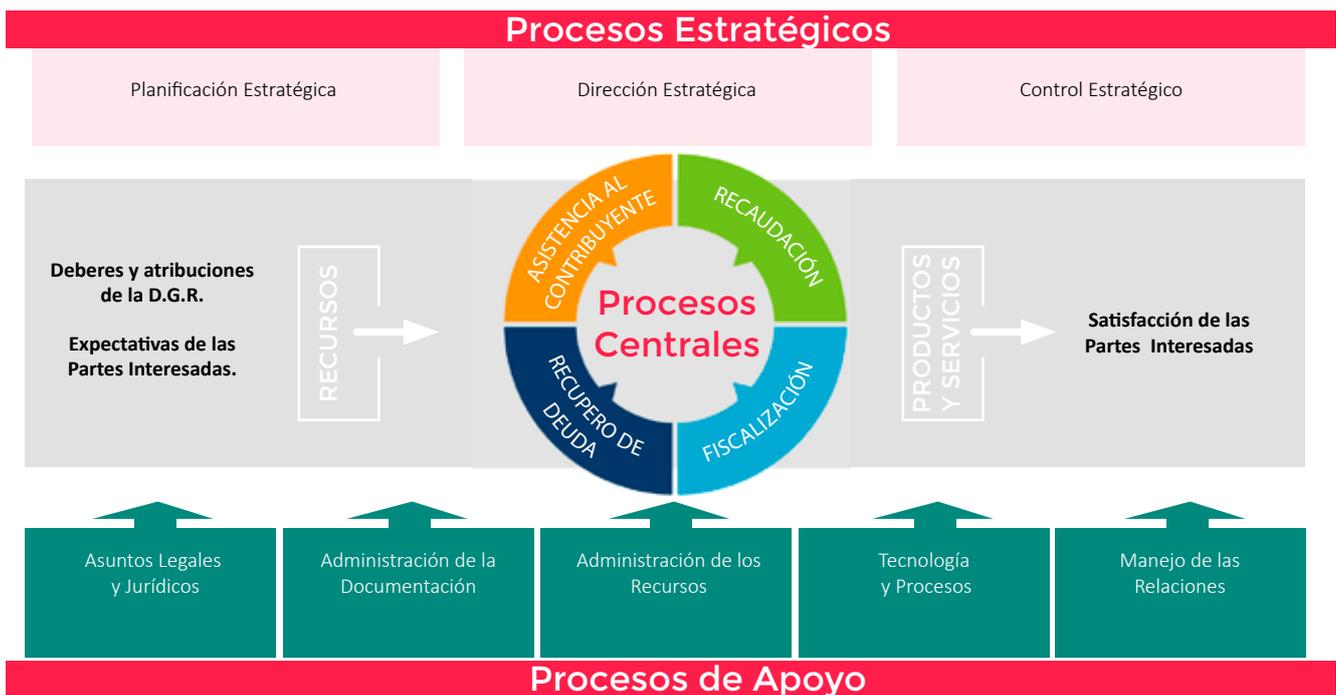


## → FORMA DE TRABAJAR

NUESTRO TRABAJO SE ORIENTA Y GUÍA A TRAVÉS DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD, QUE SE ENFOCA EN EL LOGRO DE LA VISIÓN, MISIÓN Y LOS VALORES DE LA ORGANIZACIÓN, COMPROMETIÉNDOSE MEDIANTE SU SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, A:

- **Contribuir con el desarrollo de la provincia** obteniendo los recursos tributarios necesarios, a través de la promoción de la conciencia fiscal, la formalización de la economía y la inclusión social.
- **Empoderar al Ciudadano en la administración de su información fiscal**, a través de un modelo de asistencia integral, digital, cordial, proactivo, simple y resolutivo, incentivando el cumplimiento e incrementando la conciencia fiscal.
- **Cocrear un entorno laboral positivo** que contribuya a una mayor productividad y compromiso de los colaboradores, valorando el esfuerzo, la dedicación y los resultados.
- **Afianzar los vínculos con la comunidad y los proveedores** a través de un **diálogo transparente, participativo y colaborativo**.
- **Consolidar la mejora continua** aplicando innovación y tecnología que fortalezcan la interconectividad, la automatización y los datos en tiempo real; gestionando los riesgos organizacionales y aprovechando las oportunidades del contexto.

Para lo cual, trabajamos aplicando el proceso de mejora continua, basado en el Ciclo de Deming o PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), estableciendo una estructura organizativa adecuada, responsabilidades, procesos y recursos para la prestación de servicios, como también los mecanismos de control a fin de generar una experiencia positiva en nuestros clientes.



# SERVICIOS QUE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS PRESTA



## Administración tributaria - Normativas:

- Elaborar proyectos de disposiciones legales relacionadas con las obligaciones fiscales.
- Dictar normas generales para la aplicación e interpretación del Código Fiscal y leyes especiales, así como establecer procedimientos administrativos.
- Emitir opiniones sobre la forma de aplicación del Código Fiscal y otras leyes especiales.
- Actuar como juez administrativo en asuntos relacionados con el Código Fiscal, otras leyes especiales y reglamentaciones.

## Relaciones Institucionales:

- Celebrar convenios con organismos públicos o privados para brindar servicios de recaudación o intercambio de información.
- Recabar directamente de los demás organismos de la Administración Provincial y estos estarán obligados a suministrarle, los informes y la colaboración necesarias a los fines del mejor cumplimiento de las funciones que se le asignan por este Código o leyes especiales.
- Participar de Organismos Supranacionales a fin de contribuir con el establecimiento de criterios uniformes para la aplicación, administración y distribución de lo recaudado entre las provincias de los regímenes de recaudación del Impuesto sobre los Ingresos Brutos.
- Construir relaciones transparentes y basadas en la confianza con los organismos públicos, privados e intermedios con los cuales nos interrelacionamos
- Investigar y analizar los marcos normativos y su efecto en la recaudación comprendiendo las actividades económicas que se desarrollan en la provincia de Corrientes.

### **Sistemas Informáticos:**

- Desarrollar sistemas tecnológicos para intercambiar información con otros organismos y/o prestarles el servicio de recaudación.

### **Innovación:**

- Elaborar e implementar propuestas de innovación para mejorar los servicios que se prestan a la comunidad.

### **Mejora Continua**

- Garantizar la transparencia de los servicios prestados a través de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad – Norma ISO 9001 y del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información.
- Implementación de un modelo de Gestión Sostenible basado en los estándares GRI- Guía G4.

### **Educación Tributaria:**

- Brindar charlas de educación tributarias en diferentes ámbitos de la comunidad.

### **Asistencia al Contribuyente:**

- Brindar asesoramiento impositivo y resolver trámites relacionados con los impuestos administrados por la Dirección General de Rentas.
- Proporcionar información y orientación sobre los procedimientos y requisitos fiscales.
- Resolver cuestiones relacionadas con exenciones tributarias y vías recursivas establecidas en el Código Fiscal.
- Establecer canales de atención presenciales y no presenciales para facilitar la presentación de declaraciones juradas y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Transparentar la información tributaria necesaria para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

### **Recaudación:**

- Recaudar los impuestos provinciales establecidos en el Código Fiscal y Leyes Especiales.
- Registrar y controlar los movimientos de fondos y valores, y presentar informes de rendición de cuentas correspondientes
- Realizar liquidaciones de impuestos, tasas y contribuciones, así como mantener actualizados los registros y padrones correspondientes a cada tributo.
- Gestionar y registrar las compensaciones de saldos a favor de los contribuyentes.
- Administrar los medios de pago y los planes de regularización aprobados.
- Establecer regímenes especiales de recaudación de impuestos.

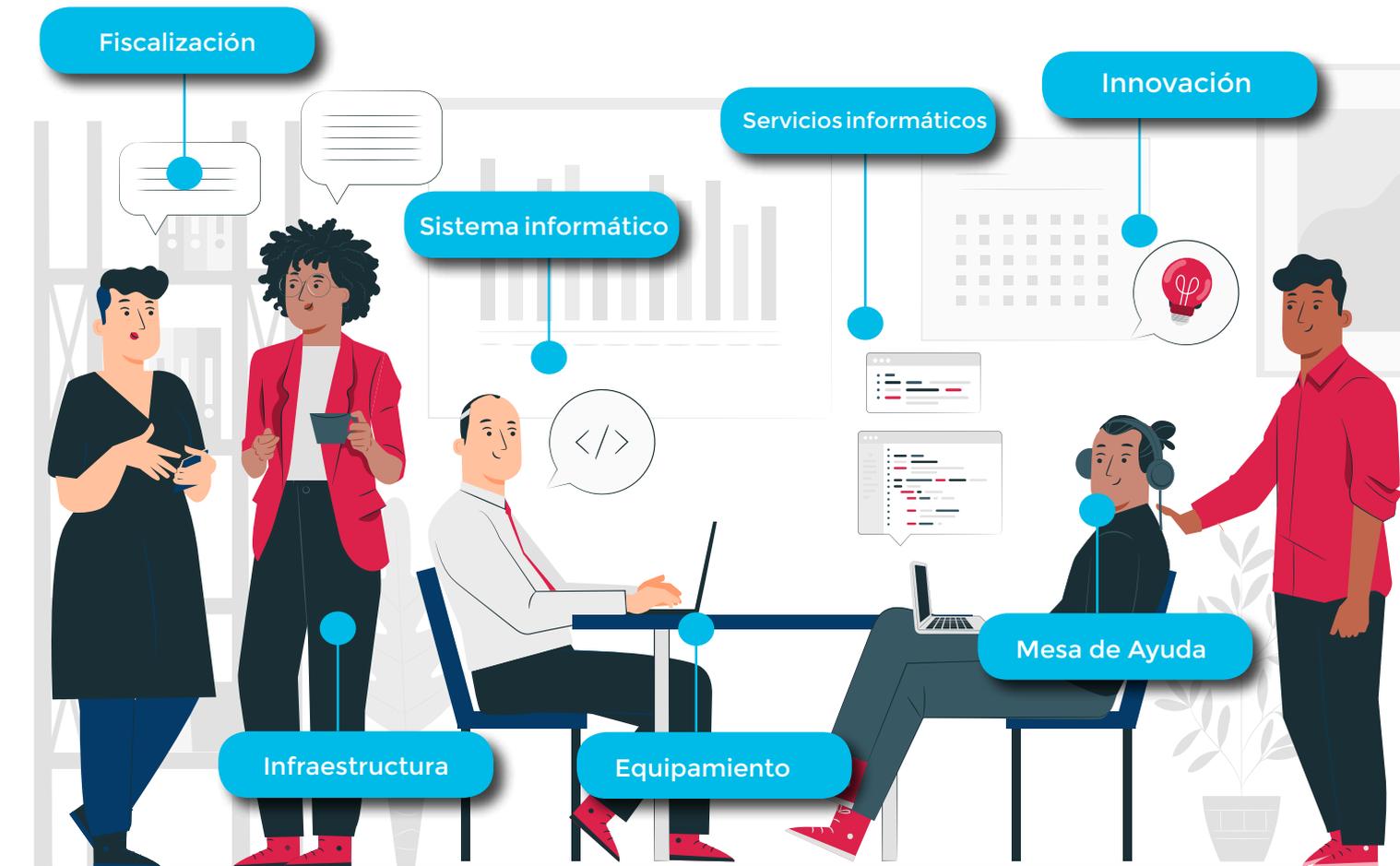
### **Fiscalización:**

- Realizar tareas de fiscalización tributaria, con miras a detectar y reducir la evasión tributaria.
- Verificar, fiscalizar, determinar, recaudar, contabilizar, acreditar y compensar los tributos vigentes y futuros.
- Solicitar informes y colaboración a otros organismos de la Administración Provincial para el cumplimiento de sus funciones.
- Aplicar sanciones por infracciones al Código Fiscal y otras leyes especiales.
- Detectar y registrar de oficio a sujetos no inscriptos.
- Clausurar establecimientos que no cumplan con las normas

### **Recupero de deuda tributaria:**

- Realizar acciones tendientes al cobro de los créditos tributarios del Estado Provincial, en instancia administrativa y tendientes a reclamar judicialmente las deudas tributarias.
- Facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Realizar la ejecución fiscal de las deudas fiscales y establecer mecanismos de control y seguimiento de los casos judiciales.

# SERVICIOS QUE LA EMPRESA SYK PROVEE A LA DGR:



## Fiscalización

-Asesoramiento, implementación y seguimiento de un Plan de Fiscalización. Inteligencia Fiscal.

## Sistema informático

Tributario en un entorno Web y con un aplicativo domiciliario único.

## Servicios Informáticos

Para Catastro Provincial, Registro de Propiedad Inmueble, Registro Nacional de Personas Jurídicas y Contaduría General de la provincia.

## Innovación

Propuestas e implementación de actualización de sistemas, normas, procesos, procedimientos y herramientas de gestión.

## Infraestructura

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

## Equipamiento

Provisión de equipamientos e insumos informáticos, entre otros.

## 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

Generación de conciencia tributaria a través de la divulgación de acciones y novedades.

## Mejora Continua

- Sistemas de Gestión de Calidad y Tecnología de la Información: certificados con normas ISO 9001 y 20000-1.

- Responsabilidad Social: modelo de Gestión Sustentable basado en los estándares GRI- Guía G4.

## C.I.A.C.

Provisión y mantenimiento del Centro Integral de Atención al Contribuyente, y el Archivo General.

## 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.

## Formación

Capacitaciones técnicas y conductuales, presenciales y virtuales.

## Estructura interior provincial

Informatizada por una red de comunicación operativa todo el año.

## Conexión de internet

La empresa SyKS.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.

**230**  
ESTABLECIMIENTOS  
DE EDUCACIÓN

**65**  
CENTROS  
DE SEGURIDAD

**30**  
CENTROS  
DE SALUD

Asimismo, se brinda servicios de Torres de Comunicaciones a la Empresa Telco para la instalación de antenas de comunicaciones, para la posterior provisión de Servicios de Internet y Comunicaciones a Organismos del Interior Provincial.

# 3 IMPACTO ECONÓMICO



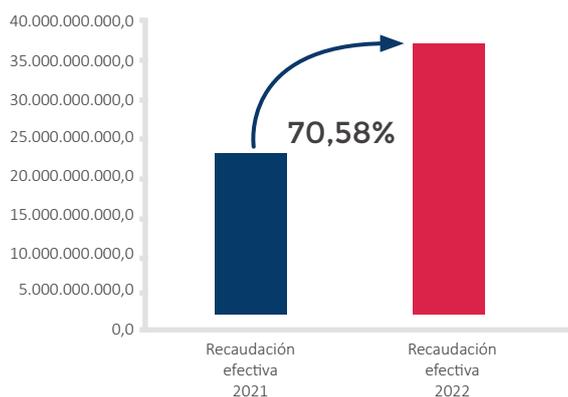
El resultado de la ejecución de las actividades/acciones, llevadas a cabo por la DGR durante el año 2022:



El resultado de las actividades económicas llevadas a cabo por S. y K. S.A. durante el año 2022 se reflejan a continuación:



## VALOR ECONÓMICO DIRECTO



Niveles de recaudación registrados en el 2022, en comparación con el año 2021

# 4 RESULTADOS ALCANZADOS



## GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Poniendo de manifiesto el compromiso con la calidad del servicio y la mejora continua, desde el año 2007 logramos certificar ininterrumpidamente las normas internacionales de calidad ISO 9001. En el año 2022 se realizó la auditoría de seguimiento I, de la 5ta recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad con alcance a los Procesos de Asistencia al Contribuyente, Recaudación, Fiscalización y Recupero de Deuda de las obligaciones tributarias de la provincia de Corrientes.

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

En agosto de 2022 se llevó a cabo la QUINTA Auditoría Externa de RECERTIFICACION, por parte del IRAM, correspondiente a la Norma obtenida en 2010, 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.

Asimismo, se logró el reconocimiento certificado por la Organización IQNET por el Sistema de Gestión implementado.

## GESTIÓN SUSTENTABLE

Desde el año 2012, la sustentabilidad forma parte de la estrategia organizacional. Llevamos 10 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), continuando con la verificación externa. En función a lo definido en nuestra Estrategia de sustentabilidad, se desarrollan iniciativas y actividades conjuntas orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas relevadas en nuestros grupos de interés.



# 5 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

- Presencia en la ciudad de Corrientes
- Presencia en la provincia de Corrientes y en el país



## → PRESENCIA EN LA CIUDAD DE CORRIENTES

3

OFICINAS EN LA CIUDAD DE CORRIENTES



SEDE CENTRAL

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



CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

C.I.A.C

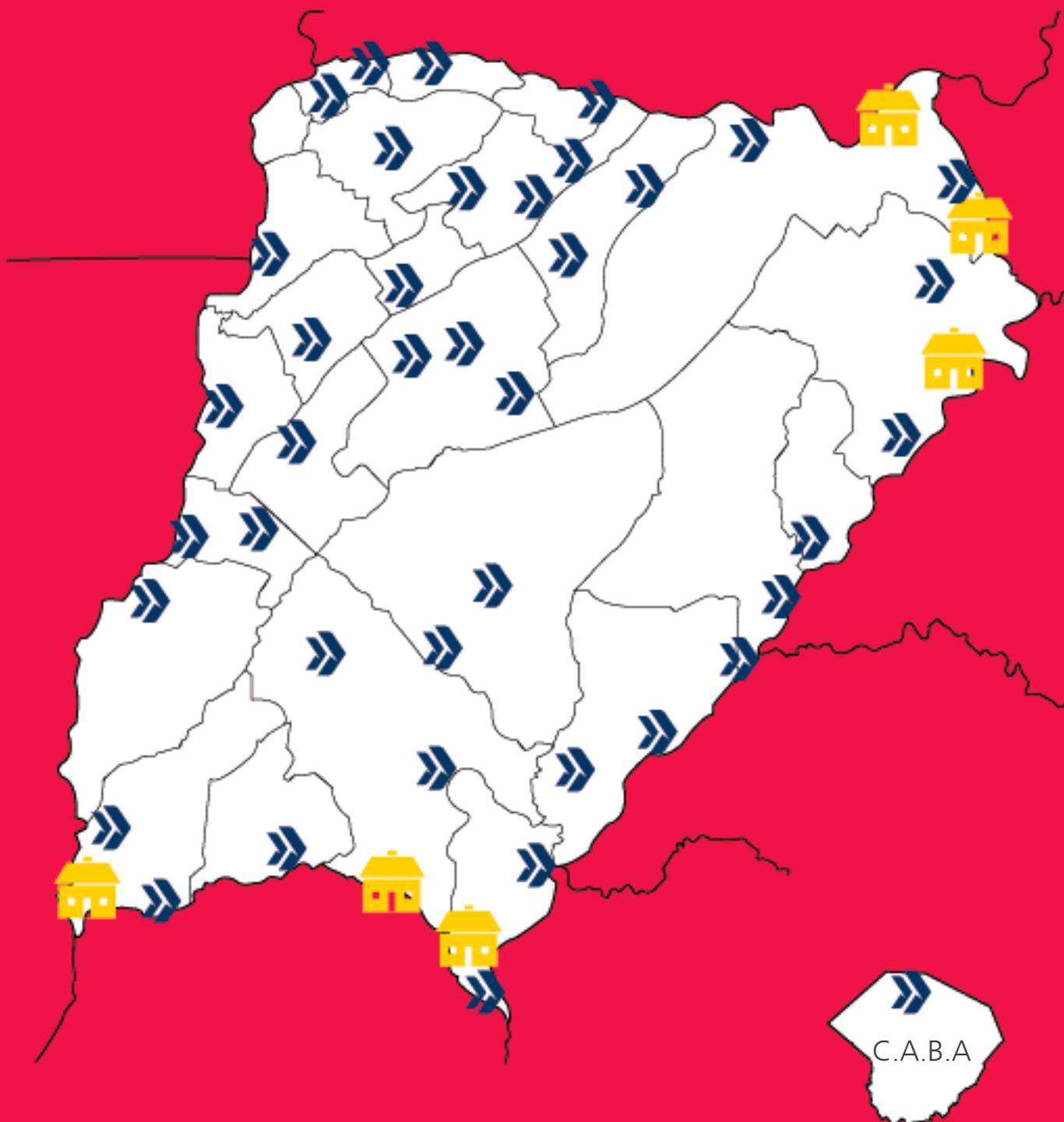
Dirección: Avenida Pujol N° 2330



ADMINISTRACIÓN SYK

Dirección: Uruguay 784

→ PRESENCIA EN LA PROVINCIA DE CORRIENTES Y EN EL PAÍS



**38** RECEPTORÍAS EN EL INTERIOR DE LA PROVINCIA

**1** DELEGACIÓN EN CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

**6** PUESTOS DE CONTROL FISCAL EN RUTA

# 6 GRUPOS DE INTERÉS

→ ¿Quiénes son?



→ ¿QUIÉNES SON?

***Son los individuos o grupos de interés que tienen intereses directos e indirectos con la organización, que pueden ser afectados en el logro de sus objetivos por las acciones, decisiones políticas o prácticas de gestión.***

Nos contactamos periódicamente con los diferentes grupos de interés, considerando como tales a todos aquellos que están vinculados directa o indirectamente con el desarrollo de nuestra actividad. 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:

## ACCIONISTAS



- Reuniones periódicas con miembros del Directorio.
- Presentación del balance anual.

## MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS



- Presentación de la información de resultados de la Gestión a través de informes periódicos.
- Reuniones periódicas

## EMPLEADOS



- Resultados de la Reunión de Revisión por la Dirección.
- Encuesta de clima interno / Reuniones.
- Recursos Humanos:  
rrhh@dgrcorrientes.gov.ar  
personal@dgrcorrientes.gov.ar / teléfono.
- Actividades de formación, talleres de trabajo, reuniones de trabajo.
- Actividades extralaborales.
- Evaluaciones de desempeño.
- Código de Ética y Conducta: comitedeetica@syksa.com.ar./comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar
- Consultas técnicas a través del SAC.

## CLIENTES CONTRIBUYENTES



- **Encuesta de satisfacción de Contribuyentes.**
- **Mesa de Ayuda:**
  - Corrientes 0800 555 7376.
  - Resto del País 0810 555 7376
  - Mails
- **Oficinas de atención al Contribuyente:**
  - Sede Central D.G.R.
  - Centro Integral de Atención al Contribuyente (C.I.A.C.).
  - 38 Receptorías.
  - 6 Puestos de control fiscal.
  - 1 Delegación CABA.
- **Página web:** www.dgrcorrientes.gov.ar.
- **Facebook:** www.facebook/DGRCorrientes.
- **Instagram:** DGRCorrientes.
- **Canal de Youtube** DGRCorrientes.
- **App:** DGRCorrientes.
- **Correo Electrónico Oficial:** usuario@dgrcorrientes.gov.ar.
- **Correo Postal:** 25 de Mayo 902 Planta Baja.
- **Cartelera informativas.**
- **Educación tributaria:** educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar.
- **Reuniones periódicas:** Banco de Corrientes S.A.

## PROVEEDORES



- Código de Conducta de Proveedores.
- Evaluación anual de Proveedores.
- Atención de consultas y reclamos.
- Correo electrónico / teléfono / contacto directo para solicitud de servicios y bienes, controlar servicios y realizar pagos.

## COMUNIDAD



### SOCIAL:

- Reuniones periódicas de seguimiento con:
  - **Instituto de Cardiología de Corrientes.**
  - **Universidad Siglo XXI.**
  - **Club de Regatas Corrientes.**
  - **Club San Martín.**
  - **Fundación San Expedito:** comedor Pocho Roch.
  - **Comedores:** San Cayetano, Santa Catalina de Alejandría, Pancita Llena.
  - **Merendero:** Laguna Hermosa.
  - **Capilla Juan Pablo II**
  - **Gimnasios:** Fox, City, Planeta System.
  - **Jardín:** Upa Lala.
  - **Colegio:** Santa Ana.
  - **Hospital Geriátrico "Juana Francisca Cabral".**

### MEDIOAMBIENTAL:

- Reuniones periódicas de seguimiento para detectar necesidades, con los responsables de cada acción:
  - **Proyecto Fortaleza.**
  - **Hospital Pediátrico Juan Pablo II.**
  - **Hogar de Ancianos.**
  - **Hospital Geriátrico "Juana Francisca Cabral"**
  - **Club de Regatas Corrientes.**
  - **Eco Quirú.**

### AMIGOS DEL PROYECTO:

- **SG S.A.:** Recepción del papel reciclado / tapitas.
- **Ministerio de Hacienda de la Provincia de Corrientes:** Recepción del papel reciclado.
- **Centenario Shopping Mall:** Recepción de tapitas.
- **Comunidad en general.**

## → EMPLEADOS

Somos una organización que trabaja por el desarrollo sostenible, cree en el valor de las personas que son parte, apostando a las semejanzas que las unen, y a las individualidades que ayudan a desarrollar una mirada más integral, flexible y empática.

Sus integrantes son el talento y, por lo tanto, el máximo capital que la organización tiene para continuar creciendo y mejorando.

El aprendizaje organizacional es el proceso mediante el cual transformamos la información en conocimiento, lo difunde y emplea con el fin de incrementar su capacidad innovadora y competitiva para incrementar el capital intelectual de toda organización, aumentar sus capacidades para resolver problemas, enfrentar desafíos y adaptarse al entorno cada vez más cambiante y exigente. Es por ello que es necesario desarrollar una cultura organizacional que contemple el valor de implementar procesos de gestión del conocimiento, aprendizaje en equipo y transmisión de los saberes entre las personas, para que se transformen en un bien común ypreciado por todos.

Es por este motivo que el objetivo es formar y adaptar ese conocimiento, gestionándolo y poniéndolo al alcance de todos aquellos que lo necesitan, incrementando el compromiso, la mejora continua, la especialización y la capacidad de servicio al Cliente. Para ello tenemos en cuenta los siguientes principios:



### SELECCIÓN

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

### INDUCCIÓN

- Facilitar la integración del colaborador a su puesto y equipo de trabajo ya sea por su ingreso, rotación o re inserción.

**18** INDUCCIONES REALIZADAS

1 por ingreso.  
3 por rotación/reintegro.

6 por ingreso.  
7 por rotación/reintegro.  
1 por licencia prolongada.



### FORMACIÓN

- Proporcionar formación y favorecer el aprendizaje continuo, ya que constituye el medio para brindar a la organización el potencial humano que requiere para la consecución de sus objetivos, y permitir su adaptación constante a los cambios que se suceden en un entorno.

### GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

- Llevar a cabo la Gestión del Desempeño que permite evaluar o medir el desempeño del empleado, en relación a las competencias definidas para el puesto que desempeña; considerándolo como pone en práctica sus conocimientos y experiencia adquirida.



### CAPACITACIÓN

- Diseñar acciones que colaboren en la retención y desarrollo de los colaboradores.

### MOTIVACIÓN

- Mantener el nivel de excelencia y eficiencia en las tareas realizadas, prestando especial atención a la motivación y al sentimiento de pertenencia de las personas por medio de acciones específicas, como ser:
  - Promover el trabajo en equipo y el control de la calidad como herramientas para impulsar la excelencia a través del trabajo bien hecho.
  - Innovar con ideas que permitan mejorar procesos que llevamos adelante con la finalidad de brindarle al Cliente el mejor servicio con la calidad requerida.
  - Prestar especial atención a la Comunicación Interna, atendiendo a la necesidad de dar y obtener información dentro de la Organización, creando las condiciones necesarias para que esta fluya clara y correcta y oportunamente.



LA DIVERSIDAD DE NUESTRO EQUIPO:

**405**

EMPLEADOS



**182** EMPLEADOS

**223** EMPLEADOS

**45%** **55%**

**57%** **43%**

| Edad       | %          |
|------------|------------|
| - 24       | <b>3%</b>  |
| de 25 a 29 | <b>10%</b> |
| de 30 a 39 | <b>32%</b> |
| de 40 a 49 | <b>42%</b> |
| + 50       | <b>13%</b> |

| Edad       | %          |
|------------|------------|
| - 24       | <b>1%</b>  |
| de 25 a 29 | <b>4%</b>  |
| de 30 a 39 | <b>13%</b> |
| de 40 a 49 | <b>33%</b> |
| + 50       | <b>49%</b> |

**10%**  
ALTA DIRECCIÓN Y  
MANDOS MEDIOS

**90%**  
OPERATIVOS

**19%**  
ALTA DIRECCIÓN Y  
MANDOS MEDIOS

**81%**  
OPERATIVOS

**92%**  
FULL TIME  
45/48 hs. semanales

**8%**  
PART TIME  
30 hs. semanales

**99%**  
FULL TIME  
30 hs. semanales

**1%**  
PART TIME  
20 hs. semanales

No se reportaron lesiones ni enfermedades profesionales.

## PASANTÍAS NO RENTADAS



Contribuimos con el desarrollo de alumnos de instituciones educativas colaborando en su formación y en la puesta en práctica de los conocimientos

### 3 PASANTÍAS

Escuela Técnica "Fray Luis Beltrán"  
Tecnatura: Gestión y Administración de las Organizaciones

## POR AFILIACIÓN ASOCIACIONES



Ambas organizaciones garantizan la libre asociación sindical. Existen empleados que además de aportar lo exigible por ley al sindicato, se encuentran afiliados a un sindicato.



Empleados Afiliados al Sindicato de Empleados de Comercio.



Empleados afiliados a la Unión del Personal Civil de la Nación.



Empleados afiliados a la Asociación Trabajadores del Estado.



Empleados Afiliados SERV. SOC. A. E. P.

## COLABORADORES ESTUDIANTES



### 22 ESTUDIANTES

(13 empleados de SyK- 9 empleados DGR)

## AUSENTISMO ANUAL

 **3,5%**

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| Casa Central                | 3,9%  |
| C.I.A.C.                    | 3,6%  |
| Interior/Puestos de control | 1,3 % |

| Motivo de Licencia                                      | %     |
|---|-------|
| Covid-19  | 39,3% |
| Enfermedad  | 38,7% |
| Maternidad  | 11,6% |
| Estudio   | 4,0%  |
| Matrimonio  | 2,3%  |
| Defunción   | 1,7%  |
| Paternidad  | 1,1%  |
| Mudanza   | 0,4%  |
| Atencion familiar con descuento de haberes (cct 130/75) | 0,4%  |
| Accidente in itinere                                    | 0,3%  |
| Donacion sangre   | 0,1%  |
| Suspensión  | 0,1%  |

 **3,1%**

|                |       |
|----------------|-------|
| Casa Central   | 4,0%  |
| C.I.A.C.       | 5,5%  |
| Interior/Otros | 2,6 % |

| Motivo de Licencia       | %     |
|--------------------------|-------|
| Covid-19                 | 17%   |
| Enfermedad- 152 y 153    | 62,9% |
| Maternidad               | 9,8%  |
| Ausente                  | 5,4%  |
| Enfermedad familiar- 132 | 2,3%  |
| Duelo                    | 1,4%  |
| Paternidad               | 0,5%  |
| Accidente In Tinera      | 0,5%  |
| Estudio                  | 0,1%  |
| Matrimonio               | 0,0   |

## 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.
- > Se les notifica a todos en cada oportunidad que se modifica.

### ¿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/PERSONAL.

### ¿CÓMO ESTÁ CONFORMADO EL COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA?



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



-Director.  
-Subdirector Operativo.  
-Referentes de áreas.

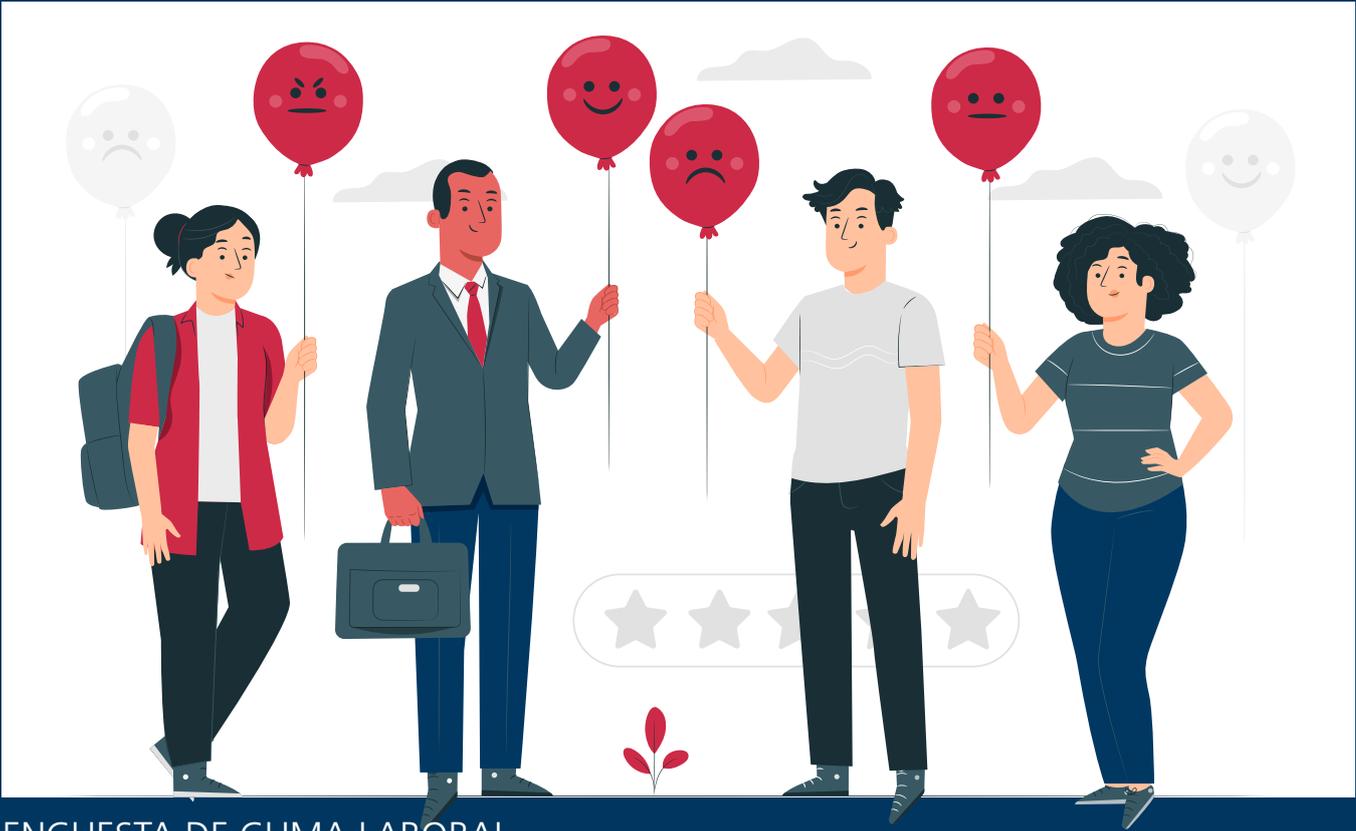
### ¿SE REPORTAN CASOS DE INCUMPLIMIENTO?

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 el lugar de trabajo, reportado por los responsables de áreas.

**1** SUSPENSIÓN

**2** APERCIBIMIENTOS

**5** LLAMADOS DE ATENCIÓN



## ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El bienestar de nuestro personal se enmarca en una gestión sostenida en el tiempo, basada en el abordaje del resultado de las percepciones de cada integrante de nuestra organización sobre las condiciones organizacionales, el equipo, las relaciones, la propuesta de valor y la participación e incidencia sobre las mismas. De esta manera, nos orientamos a una concepción integral del bienestar de las personas dentro de la organización, alineada con nuestra Política de Sustentabilidad.

Somos una organización que trabaja por el desarrollo sostenible, creemos en el valor de las personas, apostando a las semejanzas que las unen, y a las individualidades que ayudan a desarrollar una mirada más integral, flexible y empática.

Escuchamos a nuestros colaboradores en cada etapa de su desarrollo, identificamos sus expectativas, generamos una estrategia de medición, con el propósito de obtener feedback de los diferentes puntos de contacto: etapa de selección, desarrollo, salida, mediciones recurrentes, llevamos a cabo la encuesta de Clima 2022 en la que participaron todas las personas en relación de dependencia, con más de 6 meses de antigüedad en la empresa. Los resultados obtenidos permitirán elaborar un mapa sobre cómo nos encontramos en cuanto al clima laboral y pensar acciones para trabajar cada uno de los puntos abordados.

Continuamos trabajando con la plataforma virtual Survey Monkey, la cual envía por correo electrónico la encuesta a todos los colaboradores de la Organización, identificando únicamente el sector al cual pertenecen, para una gestión de resultados más efectiva.

**86%** DE SATISFACCIÓN\*

\* Objetivo: 94% de satisfacción

**368** AGENTES PARA CONTESTAR

**293** AGENTES CONTESTARON

(75 AGENTES SIN RESPONDER: 1 Vacaciones en el período de la encuesta, 4 Lic. médica prolongada, 70 sin responder)

| PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA | CAPITAL | INTERIOR | PUESTOS DE CONTROL |
|------------------------------|---------|----------|--------------------|
| Objetivo de participación:   | 87%     | 77%      | 77%                |
| Participación                | 74%     | 95%      | 91%                |

## DIÁLOGO INTERNO

**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.**

La forma de gestionar las relaciones, la capacidad de compartir visiones y un proyecto en común, la voluntad de compatibilizar intereses y aspiraciones, y las ganas de construir un modelo de organización sostenible es posible cuando existen diálogos, enmarcados en la transparencia, colaboración y confianza entre todos los actores.

El diálogo ha permitido a las organizaciones anteponerse a los más recientes obstáculos.

La fluidez de la comunicación sobre cuestiones organizacionales, expectativas y necesidades, contribuye a la construcción de un clima laboral en donde todos nos sentimos valorados y reconocidos.

Por ese motivo, y 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.

### ¿CÓMO NOS COMUNICAMOS?

Permanentemente de forma presencial, a través de la política de puertas abiertas.



#### INTRANET

Utilizamos la página interna, 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.



#### 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.



#### 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.



#### 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.

15  
MARZO

## DÍA MUNDIAL DEL CONSUMO RESPONSABLE



Un día para analizar nuestros hábitos de consumo, como ciudadanos debemos tener presente que todo lo que compramos genera un impacto, no solo en el ambiente, sino también en la salud y comunidad.

### 3 ASPECTOS PARA SER UN CONSUMIDOR RESPONSABLE:

- **CONSUMIDOR ÉTICO:** Discernir entre las **necesidades reales** y las creadas por la publicidad que incentiva el consumo como forma de alcanzar la felicidad (consumismo).
- **CONSUMIDOR ECOLÓGICO:** **Reducir, Reutilizar y Reciclar** los productos. Elegir los que son de origen orgánicos, artesanales, y todas aquellas formas de producción que **no deterioren el medio ambiente.**
- **CONSUMIDOR SOCIAL:** Tener en cuenta las **condiciones laborales** en las que se ha elaborado el producto. El comercio justo, y las alternativas sociales de producción que promueven un **desarrollo equitativo y sustentable.**



RESPONSABILIDAD SOCIAL

17  
MAYO

## DÍA MUNDIAL DEL RECICLAJE



Es un día pensado para que todos los seres humanos tomen conciencia de la importancia que tiene tratar los desechos correctamente, para no contribuir al cambio climático, y así proteger el ambiente.

### ¿CÓMO COLABORAMOS DESDE LA ORGANIZACIÓN?



Te recordamos que contamos con las campañas permanentes, que te permiten sumar tu granito de arena, separando estos residuos y acercándolos a la oficina:

- TAPITAS DE PLÁSTICO
- BOTELLAS DE PLÁSTICO
- PAPELES Y CARTONES
- PILAS
- LLAVES DE BRONCE
- ECOLADRILLOS O BOTELLAS DE AMOR

Además, hasta el martes 31/05, continuamos recolectando **residuos tecnológicos** para su disposición final. Acercalos a RS.

15  
JUNIO

## DÍA MUNDIAL DE TOMA DE CONCIENCIA CONTRA EL ABUSO Y EL MALTRATO EN LA VEJEZ



La Asamblea General de las Naciones Unidas, designa el 15 de junio como Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez. Esta celebración tiene por objetivo expresar su oposición a los abusos y los sufrimientos infligidos a generaciones mayores.



"Una civilización solo puede merecer tal nombre si conserva la tradición de honrar, respetar y proteger a sus ancianos"

Ban-Ki Moon - Exsecretario General de la ONU

En la Organización estamos constantemente colaborando con Instituciones destinadas a mejorar el bienestar de las personas de la tercera edad:

- Hogar de Ancianos Juana C. de Chappo.
- Hospital Geriátrico de Agudos Juana Francisca Cabral.

Agradecemos a los voluntarios que colaboran siempre en las campañas solidarias y los invitamos a participar y/o proponer próximas actividades.



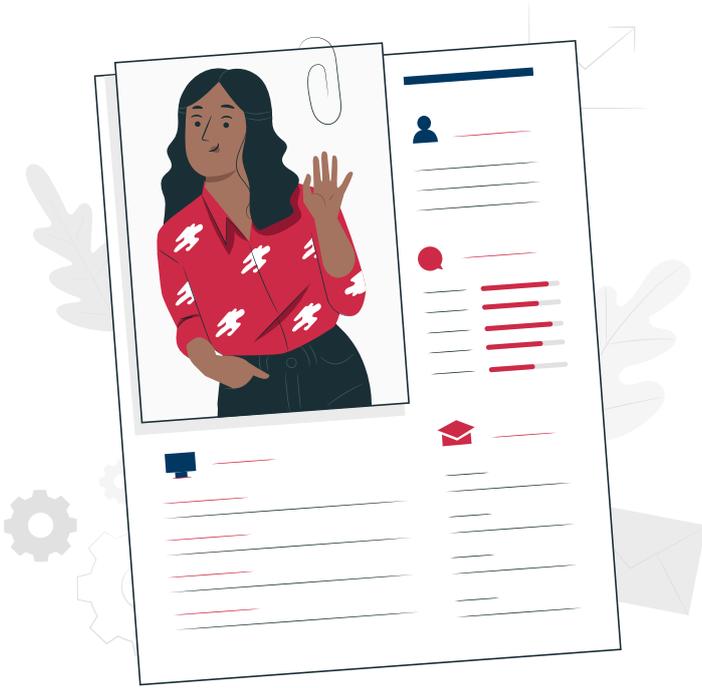
RESPONSABILIDAD SOCIAL

"Que nuestros actos dejen, siempre, una huella en el camino"



# 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 para cada puesto de trabajo.***

### 1-PLANEAMIENTO

Producida la vacante / la necesidad de cubrir un puesto de trabajo, se analiza la posibilidad de cubrirlo con personal interno/externo; se consulta la base de datos con la información del personal y de los Curriculum Vitae.

### 2-RECLUTAMIENTO

Se identifica y preselecciona al grupo de postulantes que cumplan con los requisitos de la búsqueda.

### 3-EVALUACIÓN

RRHH, en conjunto con el superior inmediato del puesto a cubrir, entrevista al grupo de postulantes teniendo en cuenta las competencias requeridas.

### 4-SELECCIÓN

Realizada la evaluación de los candidatos, y una vez obtenidos los resultados finales, se selecciona al mejor postulante para el puesto.

### 5-INCORPORACIÓN

Se inician los trámites de incorporación. Se cumplimentan los requisitos legales y formales.

### 6-INDUCCIÓN

Se facilita la integración del empleado a su nuevo puesto y/o equipo de trabajo a través de este proceso de capacitación inicial.

### 7-SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Dentro de los tres meses de haber sido incorporado el nuevo empleado, se lo evalúa para asegurar que cumpla con las expectativas.

### INGRESOS:

# 7

(1 SyK- 6 DGR)



### EGRESOS:

# 20

(11 SyK: 9 renuncias, 1 despido y 1 defunción.  
9 DGR: 8 jubilaciones y 1 defunción.)



## POLÍTICA DE FORMACIÓN

**Continuamos capacitándonos, haciéndolo de manera combinada (virtual y presencial), siguiendo lo establecido en nuestro plan anual de capacitación, el cual incluye diversas áreas temáticas acorde a los perfiles existentes dentro de la Organización.**



TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO POR PERSONA EN EL AÑO:



CAPACITACIONES POR CATEGORÍA



CAPACITACIONES POR TIPO:

|                        | Programadas 2021 | Programadas 2022 | No programadas 2021 | No programadas 2022 | Total 2021 | Total 2022 |
|------------------------|------------------|------------------|---------------------|---------------------|------------|------------|
| Técnico - Tributario   | 24               | 92               | 8                   | 13                  | 32         | 105        |
| Sistemas Informáticos  | 13               | 47               | 5                   | 8                   | 18         | 55         |
| Sistemas de Gestión    | 2                | 1                | 3                   | 4                   | 5          | 5          |
| Responsabilidad Social | 3                | 4                | 2                   | 2                   | 5          | 6          |
| Habilidades            | 8                | 10               | 2                   | 2                   | 10         | 12         |
| Totales                | 50               | 154              | 20                  | 29                  | 70         | 183        |

Capacitación sobre Ley Yolanda:

En el año 2020 se sanciona la Ley Yolanda la cual tiene como objetivo garantizar la formación integral en ambiente, con perspectiva de desarrollo sostenible y con especial énfasis en cambio climático.

La misma fue creada en el marco de los numerosos desafíos ambientales de nuestro tiempo que demandan el compromiso de todos los sectores sociales y principalmente de quienes planifican e implementan políticas públicas. En ese sentido, la formación ambiental, en tanto proceso orientado a la construcción de valores, conocimientos y actitudes que posibiliten tomar decisiones individuales y colectivas de cara a la construcción de un modelo de desarrollo sostenible –basado en la equidad, la justicia social y el respeto por la diversidad biológica y cultural– constituye una herramienta imprescindible.

El nombre es un homenaje a Yolanda Ortiz quien fue la primera secretaria de Recursos Naturales y Ambiente Humano de Argentina y de América Latina.

CONCURSOS INTERNOS:

Son realizados para promover el desarrollo y motivación del colaborador. Cada concurso que se realiza, es informado a toda la Organización, de manera que sea transparente. Puestos a cubrir:

- Agente de Gestión de la Calidad. (Jornada Completa SyK, 1 año de antigüedad).
- Agente de Puesto de Control. (Jornada Completa SyK, disponibilidad para viajar).

## POLÍTICA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Tomamos la evaluación de desempeño, como herramienta para apuntalar las fortalezas y mejorar las debilidades, motivándolos a seguir desarrollándose personal y laboralmente. Por eso, es importante el feedback entre el supervisor y su equipo de trabajo. A partir de ello ambos definen las áreas de mejora y conocimientos necesarios para que el colaborador desempeñe eficazmente su rol. La información obtenida también alimenta el Programa de Capacitación Anual.

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



(\*) no se realiza la evaluación de desempeño a Gerentes SYK, al personal operativo de administración SYK, mantenimiento y maestranza SYK-DGR, agentes con licencia prolongada, asesores).

## POLÍTICA DE REINSERCIÓN LABORAL

En licencias prolongadas, se le brinda al personal apoyo técnico antes de su reincorporación al puesto de trabajo, de manera de garantizar que posea las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñarse eficientemente.



## POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD

Declaramos el compromiso permanente de la organización con el bienestar de las personas que la componen, cumpliendo con las leyes y los reglamentos aplicables relacionados con la salud, la seguridad y el bienestar de los colaboradores en la organización.

- Contamos con cobertura a través de una ART contratada para los accidentes que potencialmente puedan ocurrir dentro de las instalaciones o, bien, en los trayectos de ida y vuelta hacia el lugar físico de trabajo.
- Contamos con Protocolos de Evacuación y actividades de formación impartidas a los líderes de evacuación. Todos los empleados, sean de dedicación full o part time, se encuentran cubiertos por una ART, plan de jubilación, una obra social médica, y cobertura médica de emergencia en su lugar de trabajo y cuentan con un seguro de vida.

Además, se les ofrece los siguientes beneficios:



PBS PLAN DE BENEFICIOS PARA SOCIOS (Sólo SyK S.A.)



NUTRICIONISTA



CHARLAS A CARGO DE PROFESIONALES DE LA SALUD

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

- Mantener un liderazgo visible, efectivo y permanente en materia de seguridad y salud ocupacional, como parte de la responsabilidad de la línea; y a la vez exigir conductas y actitudes acordes a todos los 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.

## POLÍTICA DE REMUNERACIÓN



**S y K S.A. trabaja para 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.**

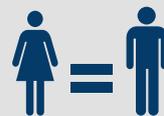
La empresa garantiza el cumplimiento de lo establecido por el Convenio Colectivo de Trabajo (C.C.T.), como compensación básica ofrecida a los ingresantes por el período de prueba, para luego ser ajustada al puesto que ocupa. A continuación, se detallan los niveles salariales de los empleados:

| %             | NIVELES DE SALARIO (DEL TOTAL DE EMPLEADOS)   |
|---------------|---|
| <b>0,55%</b>  | Establecida por el Sindicato de Empleados de Comercio<br>Corresponde al personal con menos de 3 meses de antigüedad |
| <b>35,16%</b> | Hasta 20% adicional a lo establecido  |
| <b>41,76%</b> | Entre 20 y 50% adicional a lo establecido   |
| <b>12,09%</b> | Entre 50% y 100% adicional a lo establecido   |
| <b>10,44%</b> | Más del 100% adicional a lo establecido   |

**Desde la Dirección se vela por respetar los principios de igual tarea, igual remuneración, mayores responsabilidades, mayor remuneración, etc.**

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.

•Remuneración conforme a la escala jerárquica, categoría, clase presupuestaria, más adicionales que por ley pudieran corresponder.



### SIN DISTINCIÓN

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

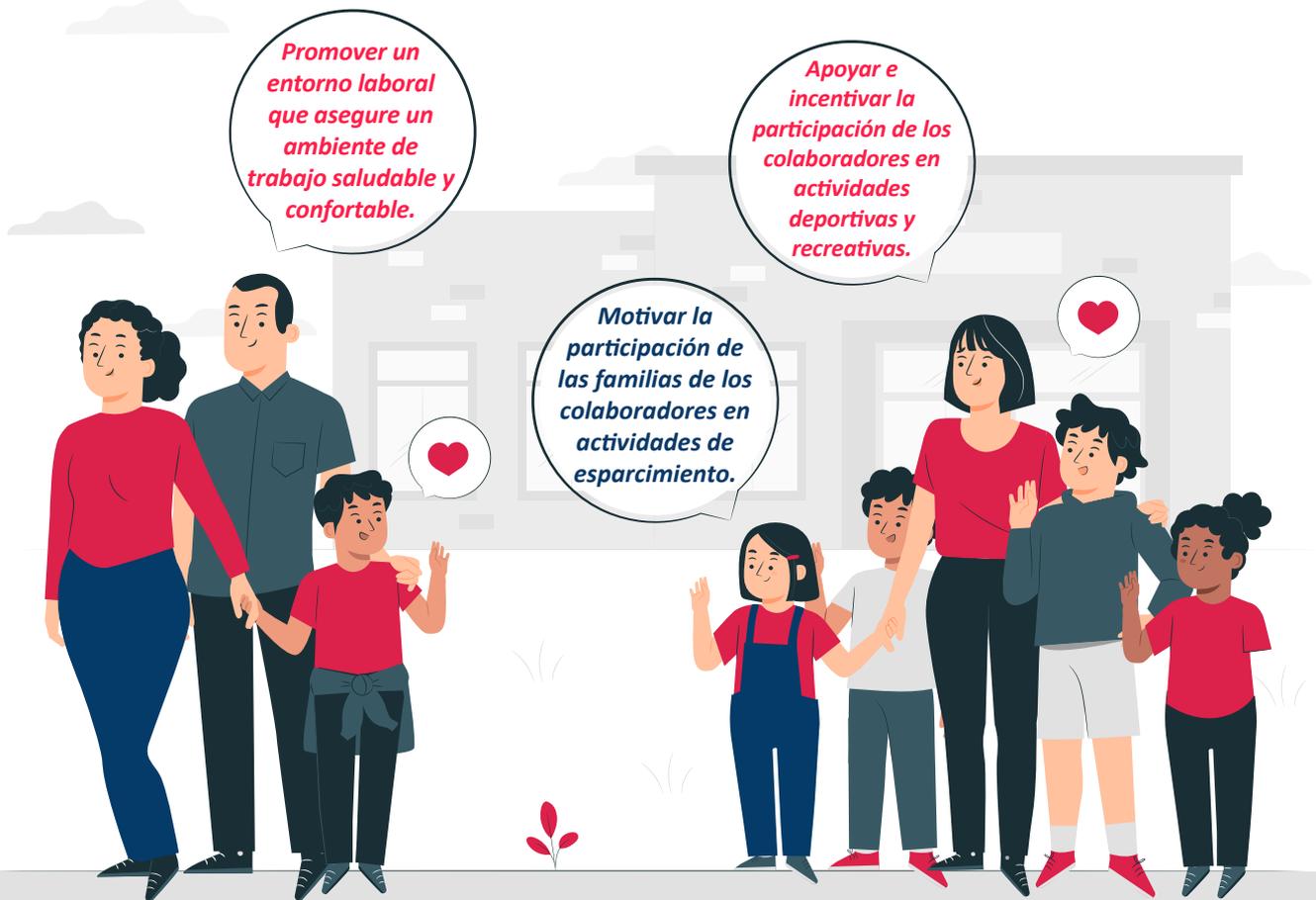
## POLÍTICA DE BENEFICIOS (Ver Anexo)

### CONCILIACIÓN VIDA LABORAL - FAMILIAR

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

Somos conscientes del alto valor que tienen los colaboradores, 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:



Los beneficios que otorgamos a nuestros colaboradores se orientan en 4 áreas:





## ÁREA SALUD

**Promovemos una nutrición o alimentación saludable y actividades preventivas o promotoras de la salud; desalentando la obesidad y el sedentarismo, a través de controles médicos y de asesoramiento nutricional; y solventando el 50% del costo de los gimnasios.**

Continuamos con las atenciones presenciales in company y on line para todos los colaboradores facilitando el acceso a la profesional especializada, quien los asesora sobre cómo mejorar su alimentación y tener /mantener un estilo de vida saludable.

CONVENIO PBS/SYK\*: Se mantiene vigente el convenio con el Instituto de Cardiología para la afiliación de los colaboradores al PBS (Plan de Beneficios para Socios), asumiendo el costo total de la cuota mensual de cada colaborador por SYK.

**248** CONSULTAS NUTRICIONALES

**187** PACIENTES

**128** AFILIADOS AL CONVENIO PBS/SYK

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



## ÁREA EDUCATIVA

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

• 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.

• COLEGIO SANTA ANA:

Los colaboradores que forman parte de la organización reciben un descuento mensual del 10 % de descuento en las cuotas del colegio del nivel inicial, primario y secundario de los hijos del personal, como beneficio otorgado por el convenio firmado con S y K S.A.

• UPA LALA:

Los colaboradores que forman parte de la organización reciben un descuento del 25% de descuento en la cuota mensual del jardín de sus hijos, como parte de los beneficios otorgados.



## 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).**

• MOVESE

A través de convenios suscriptos con gimnasios, los colaboradores asisten con un voucher y abonan el 50% de la cuota mensual y el 50 % restante es abonado por SYK.

• CLUB DE REGATAS CORRIENTES

Mediante un convenio suscripto se adhirió al programa de beneficios ofreciendo a los colaboradores de la organización\*, asociarse sin cuota de ingreso y a la organización el uso de los salones sin cargo.

**114** VOUCHERS ENTREGADOS MOVESE

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

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

## ÁREA PROMOCIÓN DEL DESARROLLO HUMANO

Desplegamos una serie de actividades que fomentan 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.



### - PROGRAMA COMPROMISO:

Con el fin de aumentar el sentido de pertenencia, nivel de compromiso y participación del personal en toda actividad que emprenda la organización, se ha implementado un programa\*, mediante el cual los colaboradores obtienen puntos en función de su evaluación de desempeño, su comportamiento en RRHH y por su participación en eventos de RS, en función al rol que ocupe en cada una de ellas. En este primer periodo anual, se han asignado 7697 puntos, los cuales serán canjeados por premios aportados por la empresa.

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



**+400** PREMIOS CANJEADOS

## → CLIENTES - CONTRIBUYENTES

El Ministerio de Hacienda y Finanzas (M.H.F.) contrató al Banco de Corrientes S.A. para que proporcionara el soporte necesario a la DGR en la gestión tributaria, y S y K S.A. fue contratada por el Banco de Corrientes para colaborar en esta asistencia. En consecuencia, el Banco de Corrientes S.A. y la DGR son los principales clientes 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:



### UNIVERSO DE CONTRIBUYENTES

Al 31/12/2022 la cantidad total de Contribuyentes (objetos imponibles activos) asciende a

**343.824,**

distribuidos de la siguiente manera:

**80,99% = 278.460**

INGRESOS BRUTOS

(CM, Directo, RET, Agentes de Recaudación) –

SELLOS

(Agente de Retención) - Impuesto Premio Tragamonedas.



**10,81% = 37.173**

MARCAS Y SEÑALES



**8,20% = 28.191**

INMOBILIARIO RURAL

## INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS

Con la mirada puesta en el futuro, actualizamos el Plan Estratégico Plurianual, trabajamos en la innovación de nuestros procesos y servicios, para desarrollar soluciones creativas que agreguen valor a nuestros contribuyentes. Durante 2022, se realizó una priorización de iniciativas y se lanzaron células de trabajo para impulsar proyectos de innovación.

Trabajamos en innovación de forma transversal en toda la organización, contando con representantes de todas las áreas impulsando la adaptación, transformación y evolución de los procesos y servicios para potenciar el crecimiento sostenido del negocio, el cuidado de los recursos naturales y la satisfacción de los clientes / contribuyentes.

### NUEVOS SERVICIOS Y MEJORA DE LOS EXISTENTES:

---



- Nuevo canal de atención no presencial a través de WhatsApp para brindar asesoramiento personalizado, realizar trámites y regularizar deuda.



- Actualización de la App móvil DGR Corrientes para el pago de impuestos a través de Tarjeta de Débito, DEBIN, Red Link, Interbanking y transferencia bancaria.



- Notificación electrónica de incumplimientos en Puestos de Control Fiscal.



- Reingeniería del proceso de gestión de solicitudes a través del sitio web para los siguientes trámites:

- Certificado Fiscal para contratar
- Certificado de Libre Deuda de Inmobiliario Rural
- Certificado de no Retención y no Percepción
- Certificado de Exención y Alícuota Cero
- Certificado de Cumplimiento Fiscal
- Régimen Especial de Tributación: Acogimiento-Ratificación-Exclusión.

### NUEVOS SERVICIOS WEB:

---

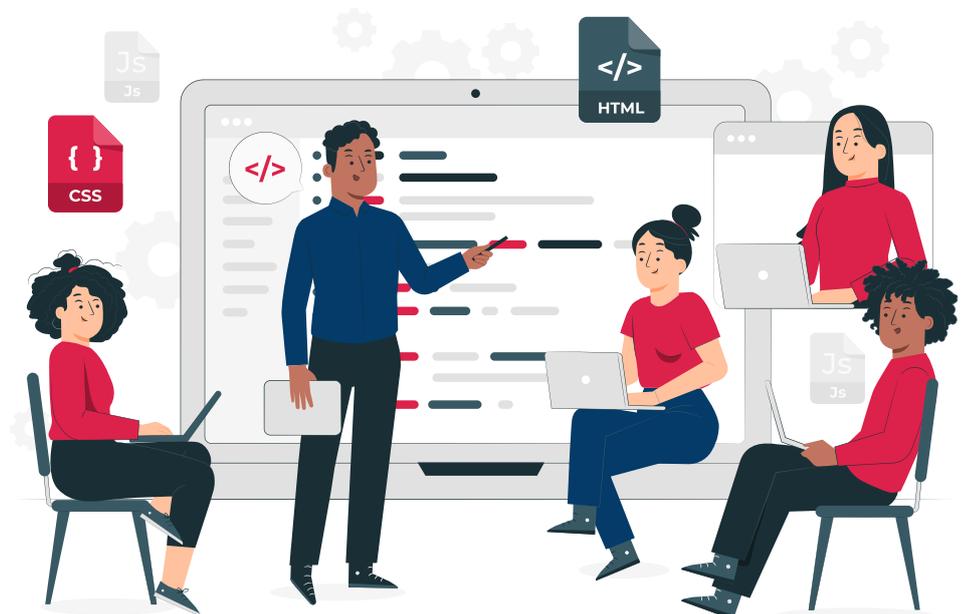


- Certificado de Cumplimiento Fiscal

- Certificado de Exclusión del Padrón Bancario

- Solicitud de revisión de estado de cuenta

- Alta y Cese de Actividad en el Impuesto sobre los Ingresos Brutos-Régimen local.



## PORTAL DEL CONTRIBUYENTE:

---



- Domicilio Fiscal Electrónico (DFE): La web, en caso de detectar que el Contribuyente no se encuentra adherido al DFE, informa de forma automática los “Términos y Condiciones” para la adhesión y su obligatoriedad de adherirse junto a la normativa fiscal que lo establece; y le brinda el acceso para adherirse.
- Estado de Cuenta: se incorporan consultas y se mejoran las visualizaciones en Impuesto Inmobiliario Rural, Tasas Portuarias, Obligaciones a compensar, Anticipos del Impuesto sobre los Ingresos Brutos por Salida de Producción Primaria (comprador) y por transporte interjurisdiccional de carga (transportista), Impuesto de sellos, Planes de pago, Servicio “Tasas de actuación administrativas”, Servicio “Mis Turnos”.

## PROCESOS:

---



- Mejoras internas para la generación de liquidación del impuesto de sellos que optimizan los tiempos para la gestión y entrega del requerimiento en los sectores vinculados a la atención de los Contribuyentes.
- Mejoras en los trámites de Expedientes de Saldo a Favor (SAF) de Reconocimiento, Compensación y Devolución de Saldos a favor del contribuyente.
- Incorporación de posibilidad de utilizar la firma digital en la emisión de notas, resoluciones generales e Internas, y en las actualizaciones / modificaciones de procedimientos e instructivos internos.
- Actualización de la Guía de Trámites y formularios para trámites.

## MEDIDAS IMPOSITIVAS ADOPTADAS

---



- Emergencia Agropecuaria: el Gobierno de la Provincia de Corrientes, declaró el Estado de Emergencia y/o Desastre Agropecuario en todo el territorio provincial hasta el 31/12/2022 para el sector productivo de la Provincia, afectado por la sequía y los incendios; para lo cual, se otorgaron exenciones varias y se posibilitó a los Contribuyentes que certifiquen por el Ministerio de Producción la emergencia o desastre agropecuario, soliciten la prórroga de vencimientos a partir del 01 de enero 2022, de manera virtual y sin costo alguno.
- Actualización Nomenclador NAES: se actualizaron los regímenes vigentes para cada código de actividad del nomenclador “NAES- Nomenclador de Actividades Económicas del Sistema Federal de Recaudación” con sus alícuotas e impuestos mínimos aplicables.
- Régimen Especial de Tributación: En virtud a lo normado en la Resolución General Nº 171/2017, artículos a los art. 7º a 10º; la Dirección General de Rentas en forma permanente controla e informa la nómina de contribuyentes excluidos del beneficio del artículo 123 bis. del Código Fiscal Vigente; incluyendo los motivos que impulsaron la exclusión y el período desde el cual pasan a formar parte del Régimen General del Impuesto sobre los Ingresos Brutos.

## 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.



### NO PRESENCIAL

Sitio web: [www.dgrcorrientes.gov.ar](http://www.dgrcorrientes.gov.ar)  
 Correos electrónicos:  
 - [mesadeayuda@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:mesadeayuda@dgrcorrientes.gov.ar)  
 - [tramitesvirtuales@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:tramitesvirtuales@dgrcorrientes.gov.ar)  
 - [usuario@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:usuario@dgrcorrientes.gov.ar)  
 - [educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar)  
 Instagram y Facebook: /DGRCorrientes  
 Youtube: /DGRCorrientes  
 Aplicación Móvil: DGRCorrientes  
 Mesa de Ayuda: 0800-555 7376 / 0810-555 7376  
 WhatsApp: 3794 57 51 50



### PRESENCIAL

Oficinas de Atención al Contribuyente:  
 - C.I.A.C. (Centro Integral de Atención al Contribuyente, en Corrientes Capital).  
 - Receptorías en el interior de la provincia de Corrientes.  
 - Delegación CABA (Ciudad Autónoma de Buenos Aires).  
 Puestos de Control Fiscal en rutas de la provincia

## 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).
- Radio.
- Página Web.
- Prensa.
- Facebook/Instagram.
- Youtube.
- Capacitaciones de Educación Tributaria e información de interés.
- Cumplimiento de las obligaciones fiscales y vencimientos.
- Acciones sociales.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**Frecuencia:** permanente  
**Metodología:** NPS  
**Modalidad:** correo electrónico  
**Tipo de muestra:** Contacto registrado

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.

|  | Mesa de Ayuda | Presencial | Virtual | Web    | Gestión de Deuda |
|--|---------------|------------|---------|--------|------------------|
| Calidad de atención  | 82,29%        | 92,29%     | 88,90%  | 61,25% | 96,25%           |
| Recomendaría los Servicios   | 79,69%        | 87,33%     | 89,78%  | 62,64% | 91,25%           |
| Esfuerzo   | 62,07%        | 77,48%     | 79,34%  | 45,24% | 71,25%           |
| Resolutividad: Resolvió la consulta o situación que motivo su contacto | 76,07%        | 92,45%     | 88,69%  | 76,24% | 92,50%           |
| Satisfacción: como calificaría los servicios de la D.G.R.              | 71,29%        | 84,51%     | 84,51%  | 59,59% | 77,50%           |

### Organismos Públicos

Mantenemos contacto permanente a través de los referentes, con los organismos a los que se les brinda el servicio de Liquidación y Cobranza de la Dirección General de Rentas.

## EDUCACIÓN TRIBUTARIA

Se trabajó en la concientización dirigida a la ciudadanía en general a través de canales de comunicación (radio y televisión) con pautas diarias y semanales donde se divulgaron las siguientes temáticas:

- Importancia de cumplir con las obligaciones tributarias
- Vencimientos
- Modalidades de pago
- Servicios prestados por la DGR
- Canales de comunicación con los contribuyentes/ clientes
- Acciones de Responsabilidad social

## CAPACITACIÓN PARA JÓVENES PROFESIONALES Y ESTUDIANTES AVANZADOS DE CIENCIAS ECONÓMICAS:

Se brindó capacitación en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNNE en la ciudad de Resistencia – Chaco en el marco de las jornadas de “Talleres de Prácticas Tributarias” que se realizaron con los Organismos tributarios de jurisdicción nacional; provincial y los Consejos Profesionales de Ciencias Económicas de Corrientes y Chaco. La mencionada capacitación contó con la participación de 60 asistentes (virtuales y presenciales), entre los que se encontraban contadores y estudiantes avanzados de la carrera de Contador Público.

***La educación tributaria significa descubrir la función social que tienen los impuestos, tasas y contribuciones, siendo nuestro objetivo lograr la concientización tributaria con el fin de formar ciudadanos responsables y combatir la evasión fiscal.***



60

ASISTENTES

## CAPACITACIÓN A COLEGIOS SECUNDARIOS:

Se realizaron charlas para los alumnos de diferentes establecimientos educativos:

| DESTINATARIOS   | LOCALIDAD / MODALIDAD         |
|---|-------------------------------|
| Escuela Normal José Manuel Estrada "Regional"                     | Corrientes Capital Presencial |
| Colegio Secundario Brigadier Pedró Ferré                          | Corrientes Capital Presencial |
| Colegio privado católico Padre J. G. Lucchelli                    | Corrientes Capital Presencial |
| Colegio Secundario “Dr. Eloy M. Ortega” (secundaria para adultos) | Corrientes Capital Presencial |
| Fronteira   | Perugorria Virtual            |
| Instituto Salesiano PIO XI  | Corrientes Capital Presencial |
| Santa Teresita del Niño Jesús                                     | Corrientes Capital Presencial |



470 ALUMNOS

## → PROVEEDORES

Conforman el conjunto de organizaciones y/o sujetos que nos proporcionan periódicamente bienes y/o 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. Por ello podríamos considerarlos socios.

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



**71,52%**  
DE LOS PROVEEDORES  
CONTRATADOS CORRESPONDEN  
A NUESTRA REGIÓN



### PROVEEDORES SYK

| PROCEDENCIA DEL PROVEEDOR | PARTICIPACIÓN |
|---------------------------|---------------|
| Corrientes                | <b>76 %</b>   |
| Buenos Aires              | <b>18 %</b>   |
| Córdoba                   | <b>5 %</b>    |
| Otras provincias          | <b>1 %</b>    |

### PROVEEDORES DGR

| PROCEDENCIA DEL PROVEEDOR | PARTICIPACIÓN  |
|---------------------------|----------------|
| Corrientes                | <b>67,03 %</b> |
| Buenos Aires              | <b>20,88 %</b> |
| Córdoba                   | <b>5,49 %</b>  |
| Otras provincias          | <b>6,60 %</b>  |

## COMPRAS RESPONSABLES

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.

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

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

Ejemplos de nuestras 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 APROBADOS DE UN TOTAL DE 32 PROVEEDORES

### 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.

## 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

Nos comprometemos a promover el desarrollo integral de nuestras comunidades, generando espacios de colaboración, fomentando el espíritu emprendedor y favoreciendo el arraigo local. A través de estos compromisos, elevamos las perspectivas de progreso y los estándares de vida para todas las personas con las que nos relacionamos. Siempre buscamos colaborar con acciones de voluntariado que impacten en la sociedad de manera positiva, generando espacios valiosos para la acción solidaria conjunta; de esta manera 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.

**Nuestros voluntarios dedican parte de su tiempo y su talento a contribuir activamente en los distintos proyectos asignados a cada programa.**

### TECHO\*



Participamos 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 diferentes actividades (ej. construcción, colecta, celebraciones, etc.)
- Ofreciendo a los voluntarios un día laboral para realizar las actividades.

**3** CASAS  
CONSTRUIDAS

**21** VOLUNTARIOS



### ILUMINACIÓN. BARRIO RIO PARANÁ

Como nuevo desafío, en el mes de junio un grupo de voluntarios colaboraron con el proyecto de Iluminación de 10 cuadras, (esquinas estratégicas).



**7** VOLUNTARIOS

**100% aporte de la Empresa SyK**



### HORNO. BARRIO RIO PARANÁ

Se construyó un horno de barro, para uso de los vecinos y del comedor.



**9** VOLUNTARIOS

**100% aporte de la Empresa SyK**



*\*Organización conformada por jóvenes voluntarios junto con habitantes de asentamientos populares de América Latina. Mediante acción conjunta, trabajan en superar la situación de pobreza en la que viven millones de personas.*

## SALÓN DE USOS MÚLTIPLES. BARRIO RIO PARANÁ

Desde el 2017 funciona en la Tosquera el Centro Comunitario, construido por voluntarios de nuestra organización, donde se realizan actividades culturales, educativas, sociales y deportivas.

En esta oportunidad festejamos el Día del Niño, organizado con la temática “Los Minions”, ofreciendo una sesión de cine, juegos, y regalos para los niños del barrio, quienes disfrutaron de una hermosa tarde y compartieron la merienda.



**16** VOLUNTARIOS

**+100** NIÑOS



### Campaña Solidaria:

“Seamos Útiles” recolectamos útiles escolares para los chicos que concurren habitualmente a clases de apoyo al S.U.M.



**323** ARTÍCULOS ESCOLARES



Todo lo obtenido fue duplicado por la empresa



## PROGRAMA TAITA & CUATÍA

A través del programa, destinamos a Instituciones de la tercera edad el producido de la venta del papel y complementamos esta acción con campañas solidarias de elementos que cubran necesidades informadas por autoridades de las instituciones. Además, acompañamos a los residentes del hogar de ancianos con visitas y festejos que el grupo de voluntarios organiza. De esta manera, durante el 2022:

### HOSPITAL GERIÁTRICO DE AGUDOS JUANA F. CABRAL

#### **Donaciones:**

-EQUIPO DE RADIOFRECUENCIA BIPOLAR, 2 CABEZALES: FACIAL Y CORPORAL. PANTALLA TÁCTIL DE 7", 5 PROGRAMAS PREESTABLECIDOS.

*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.*

**100% aporte de la Empresa SyK**



### HOGAR DE ANCIANOS JUANA C. DE CHAPO

#### **Donaciones:**

TE, MATE COCIDO, YERBA, GALLETITAS DULCES Y SALADAS, BUDINES PARA FIN DE AÑO, PAÑALES.

**Todo lo obtenido fue duplicado por la empresa**



*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.*

## ACCIONES SOLIDARIAS

#### **Festejos:**

Compartimos la tarde en el Hogar, para celebrar el día del Padre y de la Madre, en donde se entregaron obsequios personalizados a cada una de los abuelos que disfrutaron de la merienda.



**12** voluntarios

**45** abuelos

## COMEDORES

Colaboramos con comedores/merenderos, que brindan asistencia alimentaria gratuita a personas en situación de vulnerabilidad social todos los días a la semana, elaborando alimentos y sirviendo una comida principal (almuerzo y/o cena), proveyéndoles mensualmente la mercadería, para su sostenimiento.

- 1-POCHO ROCH
- 2- SANTA CATALINA DE ALEJANDRÍA
- 3- SAN CAYETANO
- 4- PANCITA LLENA
- 5- MERENDERO LAGUNA HERMOSA

- + **2000** kg. de carne/pollo
- + **7000** kg. de productos no percederos.
- + **3500** artículos para la merienda (cereales, leche, azúcar, cacao, galletitas)

100%aporte de la Empresa SyK



## COMEDOR IGLESIA JUAN PABLO II

Un lugar especial en nuestros corazones guardamos para el comedor comunitario que funciona en la capilla Juan Pablo II, donde semana a semana los voluntarios participan del programa CHEF SOLIDARIOS. Entregamos a las familias del barrio, una vez a la semana, una cena nutritiva para más de 150 personas.

+ **7200** porciones anuales

+ **1500** kg. de pollo

+ **50** voluntarios cheff

100%aporte de la Empresa SyK



*Campaña Solidaria*

**350** prendas de abrigo

**3** frazadas 1 plaza

**2** frazada de cuna



## OTRAS ACCIONES SOLIDARIAS

### PARROQUIA Y SANTUARIO NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED

*Donaciones:*

**20** KG. DE HARINA DE MAÍZ / QUESO

**35** KG. DE CHOCOLATE EN POLVO

### ESCUELA N° 975 BALTAZAR MARÍA GUTIERREZ

**2** EQUIPOS INFORMÁTICOS COMPLETOS

### ASOCIACIÓN DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE VIRASORO

EQUIPO DE PC COMPLETO PARA USO INTERNO DEL CUARTEL



## HOSPITAL PEDIÁTRICO JUAN PABLO II

### PROGRAMA RECICLADO DE TAPITAS

Mantenemos el aporte al programa del Hospital de niños de la Provincia, que tiene como objetivos:

- Obtener recursos económicos para apoyar el desarrollo integral del Hospital.
- Contribuir con la protección del medio ambiente.
- Estructurar un proyecto solidario donde la sociedad civil participe como protagonista, enriqueciendo su capital social y su responsabilidad ciudadana.

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.



**Campaña solidaria:**

**2440** PAÑALES

**Campaña de reciclado:**

**105.000** TAPITAS



## HOSPITAL DE RIACHUELO RAÚL ALFONSÍN

Inaugurado en el año 2013, está ubicado Ruta Nacional 12, Riachuelo, Corrientes brinda servicios de Radiología, Ecografía, Pediatría, Nutrición, Ginecología, Obstetricia, entre otros.

**Campañas Solidarias**

**3000** PAÑALES

**70** REGALOS DÍA DEL NIÑO



**Donaciones:**

**8** DOCENAS DE FACTURAS

**80** PAQUETES DE LECHE (800 gr. / 400 gr.)

**11** KILOS DE AZÚCAR

## BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA PROVINCIA

**Donaciones:**

**138** BEBIDAS ISOTÓNICAS

**144** LATAS DE PICADILLO

**117** BIDONES DE AGUA

**125** PAQUETES DE GALLETITAS

**5** CAJAS DE TURRONES

**6** CAJAS DE IBUPROFENO

**18** BOLSAS DE CARAMELOS



Todo lo obtenido fue duplicado por la empresa



# ACTIVIDADES INTERNAS

Fomentamos conductas sanas a través de actividades recreativas y deportivas, motivando un estilo de vida saludable, por medio de la práctica del deporte y el estímulo de las actividades de esparcimiento e integración, generando un buen clima laboral de los colaboradores a través de la realización de diferentes actividades. Dichas actividades son financiadas totalmente por la empresa SyK.



TORNEO DE FÚTBOL 5



DÍA DEL TRABAJADOR



CONCURSO EL MEJOR GUISO



FERIA RESYKLATE



DÍA DEL PADRE



DÍA DEL AMIGO



DÍA DE LA PRIMAVERA



DÍA DE LA MADRE



FIESTA DE FIN DE AÑO



## TORNEO DE FÚTBOL 5

**“Eduardo Arrieta, Copa S y K S.A.”**

En la Inscripción solidaria, cada jugador se anotaba al evento donando un paquete de pañal para niños.

**6** EQUIPOS MASCULINOS      **59** JUGADORES  
**3** EQUIPOS FEMENINOS      **28** JUGADORAS

**3 mil** UNIDADES DE PAÑALES

Entregados al Hospital de Riachuelo.

**100% aporte de la Empresa SyK**



## DÍA DEL TRABAJADOR

Compartimos el postre entre todos los colaboradores, para celebrar nuestro día.



## FERIA RESYKLATE

“DALE UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD A TU ROPA”. Con la intención de generar un mundo más sustentable y consciente con la economía circular, le brindamos una segunda oportunidad a nuestra ropa, creamos este espacio, todos los viernes en el horario del almuerzo.

**31** COLABORADORES FERIANTES





## CONCURSO EL MEJOR GUISO

Competencia gastronómica a beneficio del Comedor Iglesia San Cayetano Corrientes. Con el objetivo de crear un espacio integrador con un bien común.

**11** GRUPOS      **47** COLABORADORES

**3** JURADOS      **10** VOLUNTARIOS

**El primer puesto fue para "Santo Guiso".**

Premio: un asado para el equipo.

**El segundo puesto fue para "Te Revuelvo el Guiso".**

Premio: una picada para el equipo.

**100% aporte de la Empresa SyK** 🇨🇵



## DÍA DEL PADRE

Festejamos el Día del Padre, con un concurso "Que dibujo" entre los compañeros papás.

**20** PAPÁS PARTICIPARON

Todos los participantes tuvieron su regalo y los ganadores del concurso llevaron una picada para compartir en familia





## DÍA DEL AMIGO

Celebramos el día de Amigo, jugando a “Adivina la canción”. Todos los participantes tuvieron su regalo y los ganadores del concurso llevaron un voucher para compartir con su amigo.

**26** COLABORADORES PARTICIPANTES



## DÍA DE LA PRIMAVERA

Aprovechando la final de fútbol, nos sumamos a festejar la llegada de la primavera, con elección de los Reyes de la Primavera de la organización.

**10** COLABORADORES PARTICIPANTES





## DÍA DE LA MADRE

Realizamos el concurso “Conociendo a Mamá “en el que completaron en familia un cuestionario con preguntas referidas a Mamá.

**45** MAMÁS PARTICIPARON

Todas las participantes tuvieron su regalo y los ganadores del concurso llevaron un set de mate



## FIESTA DE FIN DE AÑO

Como es costumbre, la empresa ofreció la Fiesta de Fin de Año: “Una noche Mundialista”, siguiendo la temática del momento.

Como es habitual fue una velada solidaria, debiendo confirmar presencia entregando pañales/ artículos no perecederos para ser donados a diferentes instituciones. Todo lo recolectado fue duplicado por la empresa SYK. La decoración de la misma estuvo a cargo del grupo de voluntarios de la empresa.

Se realizaron sorteos de electrodomésticos y viajes.

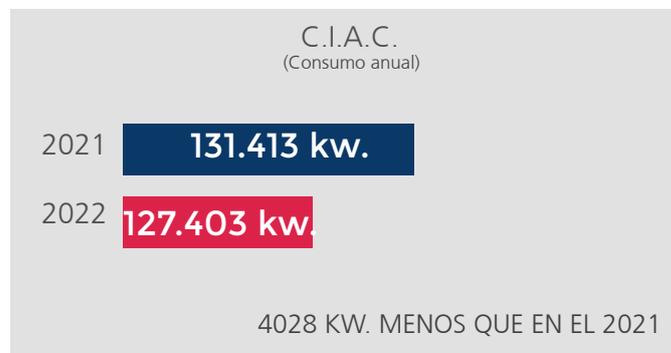
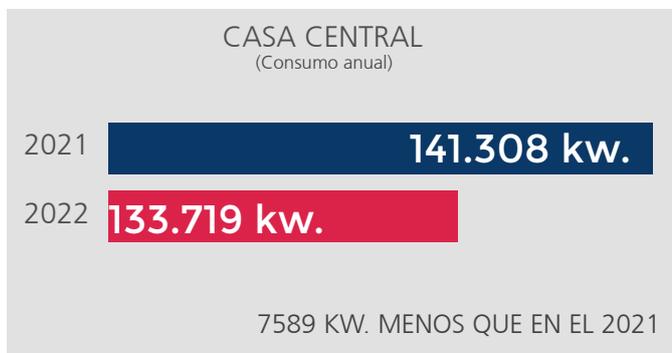


## → MEDIO AMBIENTE

Realizamos una gestión ambiental responsable para cuidar nuestro entorno, buscando siempre la adopción de medidas con resultados eficaces para impedir la degradación del medio ambiente en los procesos de planificación operativa y el desarrollo de servicios. Nos focalizamos en concientizar a nuestros colaboradores en diversas temáticas ambientales, y tener presente el uso racional de los recursos que utilizamos a diario. Con motivo del Día de la Tierra, Día Mundial del Reciclaje, impulsamos iniciativas para trasladar hábitos de conciencia ambiental, consumo responsable y reciclaje en los hogares de quienes integran la organización. Es nuestro propósito minimizar el impacto ambiental, por ello, lo gestionamos, medimos y nos esforzamos para lograr una mayor eficiencia y a su vez, como parte de su política ambiental, consideramos la optimización del uso de los servicios públicos, así como el reciclado de residuos cuando ello sea posible.

### ENERGÍA ELÉCTRICA

Dentro de la cultura basada en las buenas prácticas energéticas y conciencia en el cuidado del ambiente para el presente y el futuro, venimos trabajando en el desarrollo de estrategias de gestión que nos permitan definir acciones concretas que nos acerquen al logro de las metas propuestas.



### AGUA

Siendo el agua un recurso fundamental para la vida en todas sus formas, nos comprometemos a realizar un consumo de agua cada vez más eficiente, a reponer el agua al ambiente de forma segura y a preservar las fuentes que utilizamos en toda nuestra cadena de valor. En 2022 logramos una reducción en el indicador de consumo específico de agua (m<sup>3</sup>) continuando con la tendencia decreciente de los últimos años.



## PAPEL

El papel es el principal recurso utilizado en la organización, y es por ello que en 2022 fue el principal foco de trabajo teniendo en cuenta la desaplicación y la digitalización. Con prácticas ambientales como el reciclaje ahorramos en recursos económicos, naturales y energía.



## TONER

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

## ACCIONES DE DESPAPELIZACIÓN:

1. Actas de puestos de control digitales
2. Digitalización del proceso de deuda judicial
3. Intimaciones a través del DFE
4. Digitalización de expedientes de sumarios no reconocidos
5. Digitalización de documentación presentada por los contribuyentes para realizar trámites
6. Reducción de impresión de copias de informes, reportes para archivo
7. Envío de documentación en formato digital a los contribuyentes
8. Unificación en el módulo de expedientes
9. Firma digital.
10. Registro de asistencia capacitación virtual

## 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 para ser entregado a sus beneficiarios:

- SG S.A.
- Ministerio de Hacienda de la provincia de Corrientes.
- Comunidad en general.



## 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.
- El dinero de la venta es duplicado por S y K.S.A.
- Donar lo recaudado a las distintas instituciones de la tercera edad.



## TAPITAS:



Las tapitas que se recolectan en los contenedores destinados a tal fin, se donan al Hospital Pediátrico Juan Pablo II, descripto en el apartado "Comunidad", 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.



## PLÁSTICO:



Las botellas plásticas descartables se depositan en el contenedor identificado para tal fin, sin la tapita, para su reutilización y reciclado entregándose a la Cooperativa Fortaleza.\*



## NUEVO CONVENIO: ECOQIRU & SYK

La empresa nace de inquietudes sociales, centradas en el acúmulo de residuos plásticos y la tala de árboles, ambas acciones perjudiciales para nuestro planeta. Ecoqiru se centra en el reciclado de diversos materiales plásticos. Trabaja desde la iniciativa de cuidar y generar el menor impacto posible en el medio ambiente, brindándoles alternativas sustentables para la construcción y la posibilidad de darle una segunda vida a aquellos materiales que desechamos.



## PILADRILLOS

Se realizó la segunda entrega de PILAS recolectadas en la organización, colaborando con el proyecto de la Escuela Técnica "Fray Luis Beltrán" Corrientes, que consiste en la fabricación de ladrillos a partir de la reutilización de pilas como respuesta a una problemática ambiental.

**15 kg de pilas = 40 piladrillos**



## RESIDUOS TECNOLÓGICOS



Se realizó la entrega a título de donación, del residuo tecnológico de la Organización al Proyecto Fortaleza, el cual se comprometió a realizar la disposición final procediendo al desguace y separación de materiales.

**129** GABINETES

**31** MONITORES

**2** CAJAS CON  
TECLADOS

**1** CAJA CON  
MOUSE

**15** CAJAS CON TÓNER

**20** CAJAS CON CABLES

\*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.

# 7 DESAFÍOS

→ Desafíos 2023



## Perspectiva económica

*En esta perspectiva definimos cómo vamos a cumplir con la misión, con su función de ente recaudador.*

- Maximizar la recaudación de los tributos provinciales.
  - Facilitar el cumplimiento voluntario.
  - Reducir el incumplimiento tributario.
- Disminuir la evasión fiscal
  - Potenciar la detección y disuasión del incumplimiento fiscal.
  - Fortalecer las acciones de control fiscal, considerando la cadena de valor y su potencial base imponible.



## Perspectiva grupos de interés

*En esta perspectiva definimos el modo en el que pretendemos vincularnos con nuestros grupos de interés y satisfacer sus necesidades.*

- Empoderar al Ciudadano en la administración de su información fiscal.
  - Fomentar la autogestión del Ciudadano.
  - Mantener altos niveles de satisfacción y de recomendaciones de los Ciudadanos.
- Profundizar el modelo de gestión sostenible, enfocado en la transparencia, participación y colaboración.
  - Fortalecer la rendición de cuentas y la disponibilización de los datos a los grupos de interés.
  - Ampliar los espacios de difusión, colaboración y diálogo con los grupos de interés.



## Perspectiva procesos internos

**En esta perspectiva definimos cómo organizamos los recursos para producir servicios que brinden una experiencia positiva que favorezcan los resultados económicos.**

- Adoptar un modelo de asistencia integral digital.

- ➔ Atomizar y Automatizar los trámites tendiendo a la autogestión y la omnicanalidad.
- ➔ Adaptar la normativa y circuitos vigentes a la era digital.

- Optimizar el uso de los principales recursos.

- ➔ Realizar una revisión integral de los procesos para la optimización del uso del papel.
- ➔ Mantener un consumo racional de la energía, el agua y de los recursos tecnológicos.



## Perspectiva formación e innovación

**En función a los objetivos planteados, en esta perspectiva se establecen las políticas y la estructura e infraestructura necesarias en cuanto a las “Personas” y la “Tecnología” para crear una mejora continua y el crecimiento a largo plazo.**

- PERSONAS: Liderar a las personas utilizando el Modelo de “Performance Management”.

- ➔ Revalorizar las funciones de los colaboradores en función a los cambios en el modelo de gestión.
- ➔ Generar espacios de trabajo que favorezcan la colaboración, la transparencia y la comunicación.

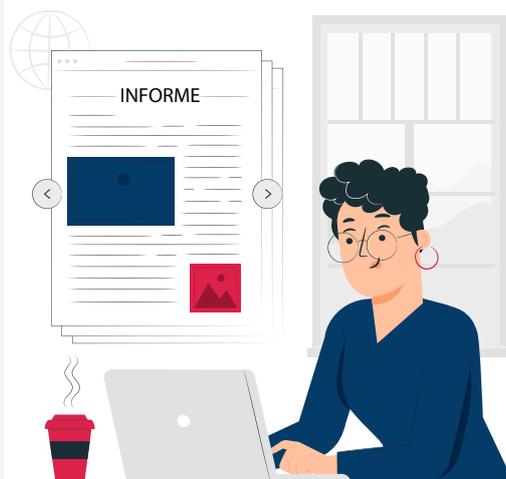
- INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍAS: Aplicar tecnología 4.0 para fortalecer los conceptos de Transformación Digital orientados a la Inteligencia Fiscal.

- ➔ Adoptar la tecnología de Data Analytics para la gestión inteligente de grandes volúmenes de datos.
- ➔ Mantener actualizado el ecosistema tecnológico y de seguridad que soporta el modelo integrado de gestión.



# 8 INFORME DE SEGURIDAD INDEPENDIENTE

- Logros 2022
- Desafíos 2023



**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 2022 (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 2020 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## CONCLUSIONES

Basados en nuestro trabajo de verificación hemos concluido que el Reporte de Sustentabilidad 2022, se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI (G4), alcanzando la opción exhaustiva.



**MBA Daniela Rico**  
**DIRECTORA TOTAL QUALITY CONSULTING GROUP**  
**danirico@totalquality.com.ar**

# 9 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI



| Estan-<br>dar GRI                     | Contenido  |                           | ODS      |
|---------------------------------------|--|---------------------------|----------|
| <b>GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES</b> |  |                           |          |
| <b>1. Perfil de la Organización</b>   |  |                           |          |
| 102-1                                 | Nombre de la organización.   | Pág. 6                    |          |
| 102-2                                 | Actividades, marcas, productos y servicios.  | Pág. 11 y 12              |          |
| 102-3                                 | Ubicación de la sede.  | Pág. 6, 25 y 26           |          |
| 102-4                                 | Ubicación de las operaciones.  | Pág. 6, 25 y 26           |          |
| 102-5                                 | Propiedad y forma jurídica.  | Pág. 6, 11 y 12           |          |
| 102-6                                 | Mercados servidos.   | Pág. 25, y 46             |          |
| 102-7                                 | Tamaño de la organización.   | Pág. 30                   |          |
| 102-8                                 | Información sobre empleados y otros trabajadores.  | Pág. 30                   | #8       |
| 102-9                                 | Cadena de suministro.  | Pág. 10 y 22              |          |
| 102-10                                | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.                       | Nota 1                    |          |
| 102-11                                | Principio o enfoque de precaución.   | Pág. 10, 18 y 22          |          |
| 102-12                                | Iniciativas externas.  | Pág. 9, , 50, 51, 52 y 53 |          |
| 102-13                                | Afiliación a asociaciones.   | Pág. 31 y 53              |          |
| <b>2. Estrategia</b>                  |  |                           |          |
| 102-14                                | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.                     | Pág. 2 y 3                |          |
| 102-15                                | Impactos, riesgos y oportunidades principales.   | Pág. 2, 3, 10 y 22        |          |
| <b>3. Ética e Integridad</b>          |  |                           |          |
| 102-16                                | Valores, principios, estándares y normas de conducta.                                      | Pág. 8, 10, 11, 12 y 32   | #16      |
| 102-17                                | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.                                       | Pág. 32, 48 y 49          | #16      |
| <b>4. Gobernanza</b>                  |  |                           |          |
| 102-18                                | Estructura de gobernanza.  | Pág. 13 y 14              |          |
| 102-19                                | Delegación de autoridad.   | Pág. 13, 14, 15 y 16      |          |
| 102-20                                | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.             | Pág. 13, 14, 15, 16 y 23  |          |
| 102-21                                | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.               | Pág. 7, 9, 27 y 28        | #16      |
| 102-22                                | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.                                   | Pág. 13, 14, 15 y 16      | #5 / #16 |
| 102-23                                | Presidente del máximo órgano de gobierno.  | Nota 2                    | #16      |
| 102-24                                | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.                                      | Pág. 13 y 14              | #5       |
| 102-25                                | Conflictos de intereses.   | Pág. 32                   | #16      |
| 102-26                                | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia. | Pág. 11 y 12              |          |
| 102-27                                | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.                                    | Pág. 13 y 14              | #4       |
| 102-28                                | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.                                    | Pág. 17                   |          |
| 102-29                                | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.                   | Pág. 79                   | #16      |

|   |   |  |                           |
|---|---|--|---------------------------|
| <b>102-30</b>                                       | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.   | Pág. 10                                    |                           |
| <b>102-31</b>                                       | Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.                                   | Mínimo una vez al año.                     |                           |
| <b>102-32</b>                                       | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.    | Pág. 6, 13 y 14                            |                           |
| <b>102-33</b>                                       | Comunicación de preocupaciones críticas.  | Pág. 10 y 34                               |                           |
| <b>102-34</b>                                       | Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.                                     | Pág. 9                                     |                           |
| <b>102-35</b>                                       | Políticas de remuneración.  | Pág. 17 y 39                               |                           |
| <b>102-36</b>                                       | Proceso para determinar la remuneración.  | Pág. 17 y 39                               |                           |
| <b>102-37</b>                                       | Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.                              | Pág. 27 y 28                               | #16                       |
| <b>102-38</b>                                       | Ratio de compensación total anual.  | Nota 3                                     |                           |
| <b>102-39</b>                                       | Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.                           | Nota 4                                     |                           |
| <b>5. Participación de los Grupos de Interés</b>    |   |  |                           |
| <b>102-40</b>                                       | Lista de grupos de interés.   | Pág. 9                                     |                           |
| <b>102-41</b>                                       | Acuerdos de negociación colectiva.  | Pág. 31                                    | #8                        |
| <b>102-42</b>                                       | Identificación y selección de grupos de interés.  | Pág. 27 y 28                               |                           |
| <b>102-43</b>                                       | Enfoque para la participación de los grupos de interés.                                   | Pág. 27, 28, 33 y 46                       |                           |
| <b>102-44</b>                                       | Temas y preocupaciones clave mencionados.   | Pág. 7, 9 y 33                             |                           |
| <b>6. Prácticas para la Elaboración de Informes</b> |   |  |                           |
| <b>102-45</b>                                       | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.                              | Pág. 17, 23, 25 y 26                       |                           |
| <b>102-46</b>                                       | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.                   | Pág. 9                                     |                           |
| <b>102-47</b>                                       | Lista de temas materiales.  | Pág. 9                                     |                           |
| <b>102-48</b>                                       | Reexpresión de la información.  | Nota 5                                     |                           |
| <b>102-49</b>                                       | Cambios en la elaboración de informes.  | Nota 6                                     |                           |
| <b>102-50</b>                                       | Periodo objeto del informe.   | Pág. 6                                     |                           |
| <b>102-51</b>                                       | Fecha del último informe.   | Pág. 6                                     |                           |
| <b>102-52</b>                                       | Ciclo de elaboración de informes.   | Pág. 6                                     |                           |
| <b>102-53</b>                                       | Punto de contacto para preguntas sobre el informe.  | Pág. 76                                    |                           |
| <b>102-54</b>                                       | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.             | Pág. 6                                     |                           |
| <b>102-55</b>                                       | Índice de contenidos GRI.   | Pág. 67                                    |                           |
| <b>102-56</b>                                       | Verificación externa.   | Pág. 65 y 66                               |                           |
| <b>ESTÁNDARES ECONÓMICOS</b>                        |   |  |                           |
| <b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>                          |   |  |                           |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                   |   |  |                           |
| <b>103-1</b>  | Explicación del tema material y Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |                           |
| <b>103-2</b>  | El enfoque de gestión y sus componentes.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |                           |
| <b>103-3</b>  | Evaluación del enfoque de gestión.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |                           |
| <b>GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>                  |   |  |                           |
| <b>201-1</b>  | Valor económico directo generado y distribuido.   | Pág. 23                                    | #2 / #5<br>/#7 /#8<br>/#9 |
| <b>201-2</b>  | Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático. | Pág. 2 y 3                                 | #13                       |
| <b>201-3</b>  | Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.               | Nota 7                                     |                           |
| <b>201-4</b>  | Asistencia financiera recibida del gobierno.  | Nota 8                                     |                           |
| <b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>                      |   |  |                           |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                   |   |  |                           |
| <b>103-1</b>  | Explicación del tema material y su Cobertura.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |                           |

|  |  |  |     |
|--|--|--|-----|
| 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| <b>GRI 202 PRESENCIA EN EL MERCADO</b>                     |  |  |     |
| 202-1  | Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.                             | Nota 9                                     |     |
| 202-2  | Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.  | Pág. 13 y 14                               |     |
| <b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>                      |  |  |     |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                          |  |  |     |
| 103-1  | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| <b>GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>              |  |  |     |
| 203-1  | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.  | Pág. 22 y 23                               |     |
| 203-2  | Impactos económicos indirectos significativos.   | Pág. 23                                    |     |
| <b>PRACTICAS DE ADQUISICION</b>                            |  |  |     |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                          |  |  |     |
| 103-1  | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| <b>GRI 204 PRACTICAS DE ADQUISICION</b>                    |  |  |     |
| 204-1  | Proporción de gasto en proveedores locales.  | Pág. 48 y 49                               | #12 |
| <b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>                          |  |  |     |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                          |  |  |     |
| 103-1  | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| <b>GRI 205 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>                  |  |  |     |
| 205-1  | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.   | Pág. 32                                    |     |
| 205-2  | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.  | Pág.32 y 34                                | #16 |
| 205-3  | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.   | Nota 10                                    |     |
| <b>COMPETENCIA DESLEAL</b>                                 |  |  |     |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                          |  |  |     |
| 103-1  | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| <b>GRI 206 COMPETENCIA DESLEAL</b>                         |  |  |     |
| 206-1  | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia. | Nota 11                                    |     |
| <b>TEMAS MATERIALES - GRI 300 - ESTÁNDARES AMBIENTALES</b> |  |  |     |
| <b>GRI 301 MATERIALES</b>                                  |  |  |     |

|                                     |  |  |                      |
|-------------------------------------|--|--|----------------------|
| <b>301-1</b>                        | Materiales utilizados por peso o volumen.  | Pág. 60, 61 y 62                           | "#8<br>#12"          |
| <b>301-2</b>                        | Insumos reciclados utilizados.   | Pág. 60, 61 y 62                           | "#8<br>#12"          |
| <b>301-3</b>                        | Productos reutilizados y materiales de envasado.   | Nota 12                                    |                      |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>   |  |  |                      |
| <b>103-1</b>                        | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |                      |
| <b>103-2</b>                        | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |                      |
| <b>103-3</b>                        | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |                      |
| <b>GRI 302 ENERGIA</b>              |  |  |                      |
| <b>302-1</b>                        | Consumo energético dentro de la organización.  | Pág. 60                                    | "#7/ #8<br>#12/#13 " |
| <b>302-2</b>                        | Consumo energético fuera de la organización.   | Nota 13                                    |                      |
| <b>302-3</b>                        | Intensidad energética.   | Nota 14                                    |                      |
| <b>302-4</b>                        | Reducción del consumo energético.  | Pág. 60                                    | "#7/ #8<br>#12/#13 " |
| <b>302-5</b>                        | Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.  | Nota 15                                    |                      |
| <b>GRI 303 AGUA</b>                 |  |  |                      |
| <b>303-1</b>                        | Extracción de Agua por fuente.   | Nota 16                                    |                      |
| <b>303-2</b>                        | Fuente de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.   | Nota 16                                    |                      |
| <b>303-3</b>                        | Agua reciclada y reutilizada.  | Nota 16                                    |                      |
| <b>GRI 304 Biodiversidad</b>        |  |  |                      |
| <b>304-1</b>                        | 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. | Nota 17                                    |                      |
| <b>304-2</b>                        | Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.   | Nota 18                                    |                      |
| <b>304-3</b>                        | Hábitats protegidos o restaurados.   | Nota 19                                    |                      |
| <b>304-4</b>                        | Especies que aparecen en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones.                            | Nota 20                                    |                      |
| <b>GRI 305 EMISIONES</b>            |  |  |                      |
| <b>305-1</b>                        | Emisiones directas de GEI (alcance 1).   | Nota 21                                    |                      |
| <b>305-2</b>                        | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)   | Nota 21                                    |                      |
| <b>305-3</b>                        | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).   | Nota 21                                    |                      |
| <b>305-4</b>                        | Intensidad de las emisiones de GEI.  | Nota 21                                    |                      |
| <b>305-5</b>                        | Reducción de las emisiones de GEI.   | Nota 21                                    |                      |
| <b>305-6</b>                        | Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.   | Nota 21                                    |                      |
| <b>305-7</b>                        | Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire.  | Nota 21                                    |                      |
| <b>GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS</b> |  |  |                      |
| <b>306-1</b>                        | Vertidos de aguas en función de su calidad y destino.  | Nota 22                                    |                      |
| <b>306-2</b>                        | Residuos por tipo y métodos de eliminación.  | Nota 23                                    |                      |
| <b>306-3</b>                        | Derrames significativos.   | Nota 23                                    |                      |
| <b>306-4</b>                        | Transporte de residuos peligrosos.   | Nota 23                                    |                      |
| <b>306-5</b>                        | Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.   | Nota 23                                    |                      |
| <b>CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>       |  |  |                      |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>   |  |  |                      |
| <b>103-1</b>                        | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |                      |
| <b>103-2</b>                        | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |                      |

|   |  |  |       |
|---|--|--|-------|
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49     |       |
| <b>GRI 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>                   |  |  |       |
| 307-1   | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.  | No existen multas ni sanciones de ningún tipo. |       |
| <b>EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b>              |  |  |       |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                       |  |  |       |
| 103-1   | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49     |       |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49     |       |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49     |       |
| <b>GRI 308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b>      |  |  |       |
| 308-1   | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.  | Pág. 48 y 49                                   |       |
| 308-2   | Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.   | Nota 24  |       |
| <b>TEMAS MATERIALES - GRI 400 - ESTANDÁRES SOCIALES</b> |  |  |       |
| <b>EMPLEO</b>   |  |  |       |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                       |  |  |       |
| 103-1   | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49     |       |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49     |       |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49     |       |
| <b>GRI 401 EMPLEO</b>                                   |  |  |       |
| 401-1   | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.   | Pág. 36  | #5    |
| 401-2   | Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.   | Pág. 40, 41 y 42                               | #8    |
| 401-3   | Permiso parental.  | Pág. 77  | #5/#8 |
| <b>RELACION TRABAJADOR EMPRESA</b>                      |  |  |       |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                       |  |  |       |
| 103-1   | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49     |       |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49     |       |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49     |       |
| <b>GRI 402 RELACIÓN TRABAJADOR EMPRESA</b>              |  |  |       |
| 402-1   | Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales.  | Pág. 31  | #8    |
| <b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>                  |  |  |       |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                       |  |  |       |
| 103-1   | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49     |       |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49     |       |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49     |       |
| <b>GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>          |  |  |       |
| 403-1   | Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad.  | Pág. 31  | #8    |
| 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. 31  | #3 #8 |

|   |  |  |           |
|---|--|--|-----------|
| <b>403-3</b>  | Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.                      | Nota 25                                    | #3/#8     |
| <b>403-4</b>  | Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.   | Pág. 39                                    | #8        |
| <b>FORMACION Y EDUCACION</b>                                  |  |  |           |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                             |  |  |           |
| <b>103-1</b>  | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |
| <b>103-2</b>  | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |
| <b>103-3</b>  | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |
| <b>GRI 404 FORMACION Y EDUCACION</b>                          |  |  |           |
| <b>404-1</b>  | Media de horas de formación al año por empleado.   | Pág. 36 y 37                               | #4/#5/#8  |
| <b>404-2</b>  | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.                        | Pág. 29 y 38                               | #8        |
| <b>404-3</b>  | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.                | Pág. 38                                    | #5/#8     |
| <b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>                 |  |  |           |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                             |  |  |           |
| <b>103-1</b>  | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |
| <b>103-2</b>  | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |
| <b>103-3</b>  | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |
| <b>GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES .</b>       |  |  |           |
| <b>405-1</b>  | Diversidad en órganos de gobierno y empleados.   | Pág. 13, 14, 15, 16 y 30                   | #5/#8     |
| <b>405-2</b>  | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.   | Pág. 17 y 39                               | #5/#8/#10 |
| <b>NO DISCRIMINACIÓN</b>                                      |  |  |           |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                             |  |  |           |
| <b>103-1</b>  | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |
| <b>103-2</b>  | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |
| <b>103-3</b>  | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |
| <b>GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN</b>                              |  |  |           |
| <b>406-1</b>  | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.  | Pág. 32                                    | #5/#8/#16 |
| <b>LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA</b>         |  |  |           |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                             |  |  |           |
| <b>103-1</b>  | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |
| <b>103-2</b>  | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |
| <b>103-3</b>  | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |
| <b>GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA</b> |  |  |           |
| <b>407-1</b>  | Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo. | Nota 26                                    | #8        |
| <b>TRABAJO INFANTIL</b>                                       |  |  |           |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                             |  |  |           |
| <b>103-1</b>  | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |
| <b>103-2</b>  | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |           |

|   |   |  |         |
|---|---|--|---------|
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| <b>GRI 408 TRABAJO INFANTIL</b>                   |   |  |         |
| 408-1   | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.  | Pág. 48 y 49                               | #8/ #16 |
| <b>TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO</b>              |   |  |         |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                 |   |  |         |
| 103-1   | Explicación del tema material y su Cobertura.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| <b>GRI 409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO</b>      |   |  |         |
| 409-1   | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.                                       | Pág. 48                                    | #8      |
| <b>PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD</b>          |   |  |         |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                 |   |  |         |
| 103-1   | Explicación del tema material y su Cobertura.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| <b>GRI 410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD</b>  |   |  |         |
| 410-1   | Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.   | Nota 27                                    |         |
| <b>DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS</b>          |   |  |         |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                 |   |  |         |
| 103-1   | Explicación del tema material y su Cobertura.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| <b>GRI 411 DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS</b>  |   |  |         |
| 411-1   | Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.  | Nota 28                                    |         |
| <b>EVALUACION DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>         |   |  |         |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                 |   |  |         |
| 103-1   | Explicación del tema material y su Cobertura.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| <b>GRI 412 EVALUACION DE LOS DERECHOS HUMANOS</b> |   |  |         |
| 412-1   | Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.  | Nota 29                                    |         |
| 412-2   | Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.  | Nota 30                                    |         |
| 412-3   | Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos. | Nota 31                                    |         |
| <b>COMUNIDADES LOCALES</b>                        |   |  |         |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                 |   |  |         |
| 103-1   | Explicación del tema material y su Cobertura.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |         |

|   |  |  |     |
|---|--|--|-----|
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| <b>GRI 413 COMUNIDADES LOCALES</b>                  |  |  |     |
| 413-1   | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.             | Pág. 47 y 53                               |     |
| 413-2   | Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.                 | Nota 32                                    |     |
| <b>EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>         |  |  |     |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                   |  |  |     |
| 103-1   | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| <b>GRI 414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b> |  |  |     |
| 414-1   | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.                        | Pág. 48 y 49                               |     |
| 414-2   | Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.  | Nota 33                                    | #8  |
| <b>POLÍTICA PÚBLICA</b>                             |  |  |     |
| <b>GRI 415 POLÍTICA PÚBLICA</b>                     |  |  |     |
| 415-1   | Contribución a partidos y/o representantes políticos   | Nota 34                                    |     |
| <b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>            |  |  |     |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                   |  |  |     |
| 103-1   | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| <b>GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>    |  |  |     |
| 416-1   | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.                       | Pág. 46                                    |     |
| 416-2   | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios. | Nota 35                                    | #16 |
| <b>MARKETING Y ETIQUETADO</b>                       |  |  |     |
| <b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>                   |  |  |     |
| 103-1   | Explicación del tema material y su Cobertura.  | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión.   | Pág. 7, 9, 10, 29, 30, 32, 38, 39, 48 y 49 |     |
| <b>GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO</b>               |  |  |     |
| 417-1   | Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.   | Pág. 46                                    |     |
| 417-2   | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.                    | Nota 36                                    | #16 |
| 417-3   | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.  | Nota 36                                    |     |
| <b>PRIVACIDAD DEL CLIENTES</b>                      |  |  |     |
| <b>GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTES</b>              |  |  |     |
| 418-1   | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.     | Nota 37                                    | #16 |
| <b>CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO</b>                  |  |  |     |
| <b>GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO</b>          |  |  |     |
| 419-1   | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.  | Nota 38                                    |     |

Nota 1: No se registraron cambios significativos.

Nota 2: El presidente de S y K S.A. no ocupa un cargo ejecutivo en las actividades desarrolladas en la DGR.

Nota 3: 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 13.94% y ocupa un puesto gerencial.

Nota 4: 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 0.83%.

Nota 5: Las aclaraciones sobre las técnicas de medición y de reexpresión de información se realizan a lo largo del reporte.

Nota 6: Las aclaraciones sobre los cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance y cobertura del reporte, se realizan a lo largo del mismo.

Nota 7: No es aplicable, la Organización no posee plan de pensiones.

Nota 8: No se recibieron ayudas económicas por parte del Gobierno.

Nota 9: No existe diferenciación en materia de remuneraciones ya sea por ubicación geográfica, género o edad.

Nota 10: No se registraron casos de corrupción.

Nota 11: No se recibieron demandas de este tipo en el período reportado.

Nota 12: No se regeneran productos ni embalajes ya que solo se comercializan servicios.

Nota 13: No existen mediciones del consumo de energía fuera de la organización.

Nota 14: No existen mediciones de la intensidad energética utilizada.

Nota 15: No existen mediciones de los requerimientos de energía de los productos y servicios que se prestan.

Nota 16: No existen mediciones del consumo de agua por fuente/afectadas/reciclada o reutilizada.

Nota 17: No existen sitios operacionales relacionados con áreas de alto valor de biodiversidad.

Nota 18: No existen mediciones sobre impactos significativos sobre biodiversidad.

Nota 19: No existen hábitats protegidos o restaurados.

Nota 20: No existen especies incluídas.

Nota 21: No existen mediciones sobre las emisiones de gases de efecto invernadero.

Nota 22: No existen mediciones sobre el vertimiento total de aguas, según su naturaleza, destino y sobre el número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

Nota 23: No existen mediciones sobre el peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados.

Nota 24: No se detectaron impactos ambientales significativos en nuestros proveedores.

Nota 25: No existe tal riesgo o incidencia en nuestra Organización.

Nota 26: No se identificaron este tipo de amenazas respecto de la libertad de asociación y derecho a acogerse a los mismos.

Nota 27: No se realizaron actividades de formación específica de Derechos Humanos.

Nota 28: No se registraron casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas.

Nota 29.: No ha sido objeto de exámenes o evaluación de impactos en materia de DDHH.

Nota 30: No se realizaron actividades de formación específica de DDHH.

Nota 31: No se realizaron este tipo de acuerdos.

Nota 32: No existen impactos negativos sobre las comunidades locales.

Nota 33: No se detectaron impactos negativos significativos en ninguno de los proveedores evaluados.

Nota 34: No se realizan contribuciones políticas.

Nota 35: No existieron incidentes alguno en el período reportado.

Nota 36: No se identificaron incumplimientos al respecto en el período reportado.

Nota 37: No se recibieron reclamaciones de este tipo en el período reportado.

Nota 38: No se recibieron multas por incumplimiento de la normativa relacionada en el período reportado.

ODS:

#2: Lucha contra el Hambre

#4: Educación de Calidad

#5: Igualdad de Género

#7: Energías Renovables

#8: Trabajo decente y Crecimiento Económico

#9: Industria, Innovación e Infraestructura

#12: Consumo y Producción Responsable

#13: Acción por el Clima

#16: Paz y Justicia

# 10 TU OPINIÓN



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

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

- Empleados       Proveedores   
Clientes       Comunidad   
Contribuyentes

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

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

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

- Perfil de las Organizaciones       Públicos de interés   
Gobierno Corporativo       Acciones solidarias y de reciclado.   
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



## BENEFICIOS LABORALES

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

| Concepto   | Establecido por Ley 20744 / CCT 130-75  | Beneficios adicionales de S y K  |
|--|---|--|
| Enfermedad de familiares que requieran asistencia (Cónyuge, padres o hijos)<br><b>CCT Art 78</b> | 30 días por año sin goce de haberes   | 5 días por año con goce de haberes   |
| Nacimiento de hijos<br><b>LCT Art 158</b>  | 2 días hábiles  | Se suman 3 días corridos   |
| Licencia de hora mensual<br><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   | No contempla  | 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<br><b>Art 154</b>                                   | Período 1/10 al 30/04 (corrido), a decisión del empleador.  | Flexibilidad para poder fraccionar en períodos. En semanas completas y extenderla hasta el mes de Julio. Fecha a elección del personal.        |

## BENEFICIOS EXTRALABORALES

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

**Día de cumpleaños:**

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

**7 colaboradores hicieron uso del beneficio****- Programa de Bienestar Laboral**

- Nutricionista
- Descuento en gimnasios.
- Yoga.
- PBS.

**Día de nacimiento por hijo (Licencia Paternidad)****3 colaboradores hicieron uso del beneficio****- Sorteos:**

De entradas para eventos deportivos y sociales:

- Básquet – Liga Nacional
- Festival del Chamame
- Carnavales Correntinos
- Aspen Moon

**- Organización de actividades deportivas.****- Fiesta de Fin de año con sorteo de premios.****- Caja Navideña.****- Bolsas escolares****- Agasajos en fechas especiales.****- Programa compromiso.****- Convenio con descuentos:**

- San Cristóbal Seguros

## 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 Estimulo.

## 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 nutricionista, actividades recreativas y educativas con costos reducidos, entre otros).

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

Redacción y elaboración de contenidos: Equipo de Responsabilidad Social.

Diagramación: Dg. María 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.

No se realiza impresión de este Reporte y su divulgación es a través de medios de comunicación .

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