



# REPORTE UNIFICADO DE SUSTENTABILIDAD

# 2020



*Recaudando juntos para la provincia de Corrientes*

## ▶ ÍNDICE

PRESENTACIÓN Y ALCANCE DEL REPORTE	04
CARTA DE LOS MÁXIMOS RESPONSABLES	06
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	08
PERFIL DE LAS ORGANIZACIONES	10
GOBIERNO CORPORATIVO	12
EQUIPO DE TRABAJO	14
IMPACTO DEL COVID-19	17
COMO TRABAJAMOS	19
IMPACTO ECONÓMICO	23
RESULTADOS ALCANZADOS	24
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	25
PÚBLICOS DE INTERÉS	27
LOGROS	64
DESAFÍOS	67
INFORME DE SEGURIDAD INDEPENDIENTE	68
EL REPORTE EN FOTOS	70
ÍNDICE DE CONTENIDO GRI	72
ANEXOS	88
QUEREMOS CONOCER TU OPINIÓN	90

Te presentamos nuestro  
video 2020:



(Escaneá el código QR o  
presioná [AQUÍ](#))

# PRESENTACIÓN Y ALCANCE

## ENTIDADES INCLUIDAS:

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

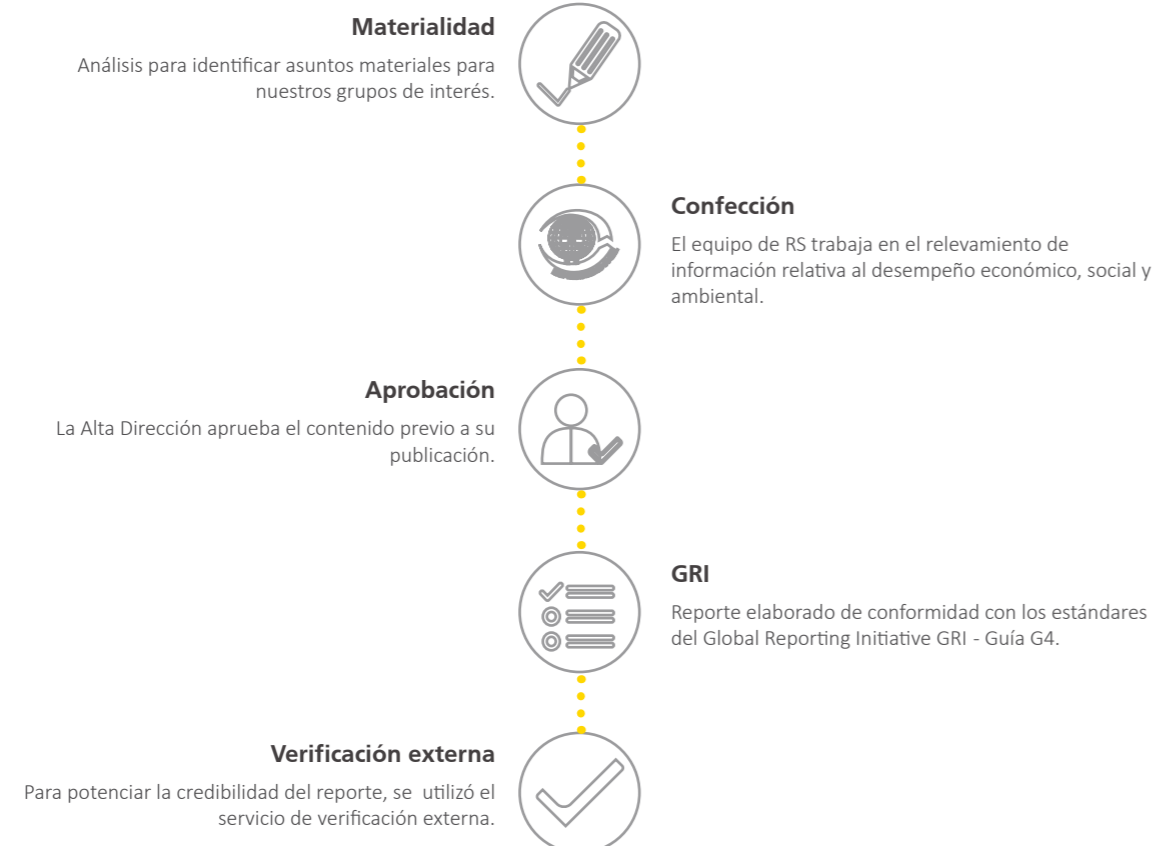
## ALCANCE DEL REPORTE:

 <p><b>Nombre de la publicación</b> Reporte de Sustentabilidad 2020.</p>	 <p><b>Ámbito geográfico:</b> Provincia de Corrientes, República Argentina.</p>	 <p><b>Período cubierto:</b> Enero a Diciembre 2020. (Noveno reporte publicado.)</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ESTRUCTURA:



## PROCESO:



## EL REPORTE:

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

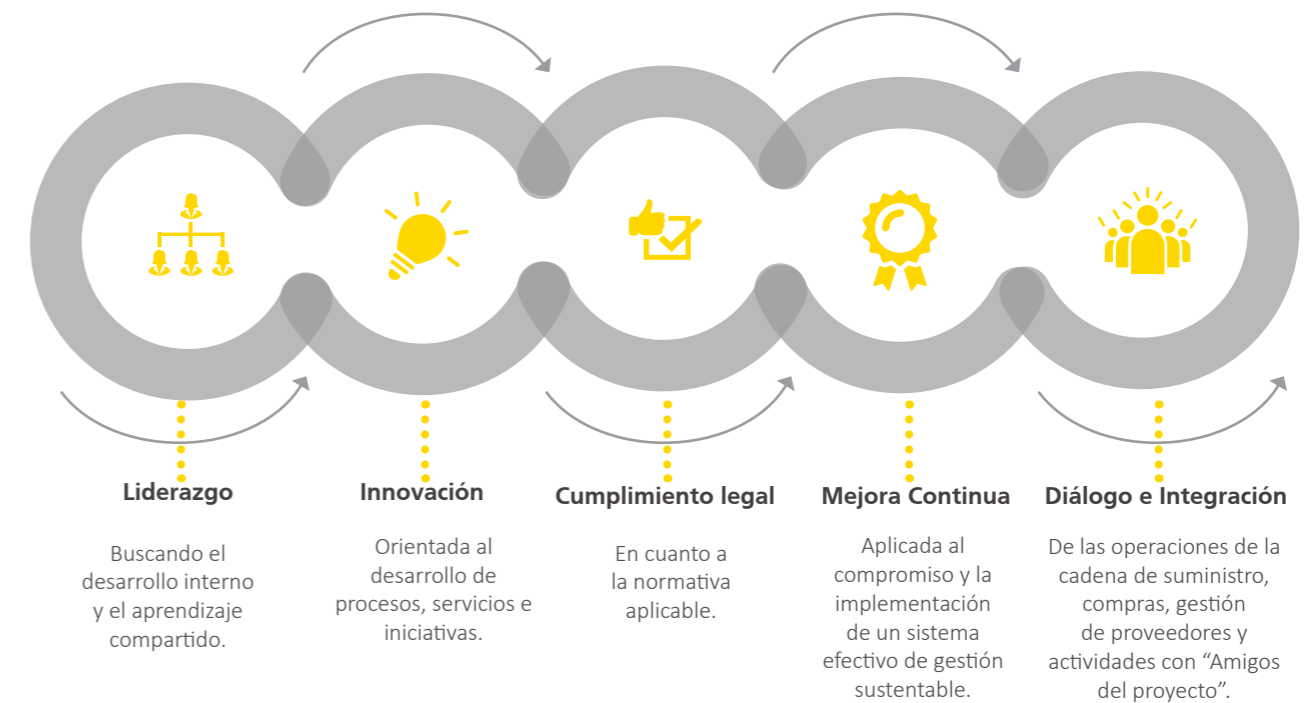
El mismo nos permite:

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





## POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD:

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

Los ejes centrales son:



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

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

## CARTA DE LOS MÁXIMOS RESPONSABLES

Es para nosotros un orgullo, como máximos responsables de SyK S.A. y la Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes (DGR), presentarles nuestro noveno Reporte de Sustentabilidad, el cual permite realizar nuestra rendición de cuentas de manera integrada, consistente y comparable en materia económica, social y ambiental.

El mismo 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, dando a conocer la gestión sustentable que venimos desarrollando, contribuyendo con el fortalecimiento de los vínculos y el diálogo con los distintos grupos de interés con los que nos relacionamos.

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

Durante todo el 2020, el mundo entero, y las organizaciones en particular, tuvimos que adaptarnos rápidamente a un contexto desconocido y amenazante, cuyo éxito indudablemente se mide por la efectividad con la que se reconvirtieron y transformaron sus metodologías de trabajo para asegurar desempeños sostenibles en el tiempo y generar valor a todos los públicos de interés.

Este reporte, también tuvo que adaptarse a las expectativas y demandas de información en respuesta a la pandemia que estamos atravesando y a los temas críticos que han elevado su impacto a raíz de esta situación, ya que somos conscientes que los objetivos planteados en los acuerdos internacionales y las ambiciones climáticas no se cumplirán como estaba previsto, y esto evidenciará la vulnerabilidad de poblaciones, naciones y organizaciones.

De igual forma, en este escenario y coyuntura actual, 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.

Tras estos meses de reflexión y cambios, se hizo aún más evidente la necesidad de que se aplique al crecimiento económico un enfoque más inclusivo, equitativo y equilibrado, que promueva el desarrollo sostenible, la erradicación de la pobreza, la felicidad y el bienestar de todos los pueblos. La calidad de las instituciones juega un papel clave en asegurar la felicidad ciudadana. Por lo tanto, asegurar la transparencia en la gestión y maximizar la participación ciudadana y representación en varias

decisiones puede ayudar a garantizar que las instituciones sirvan a los ciudadanos y así mantener su confianza. Este sigue siendo nuestro compromiso más fuerte.

Hemos actualizado con alto nivel de profundidad nuestro Análisis de Materialidad, considerando principalmente los riesgos asociados a la pandemia que reflejan la necesidad de reforzar los planes de prevención y continuidad, 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 2020 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.

En nuestro caso, el aspecto interno fue definitivamente al que se le dio mayor prioridad y el que más cambios experimenta, ya que una de las principales medidas que hemos adoptado en este contexto fue la implementación de medidas en torno al bienestar de las personas. Se gestionaron los aspectos laborales necesarios en cuanto a la flexibilización de horarios y actividades, reuniones y capacitaciones remotas, planes de respuesta y prevención de contagio de COVID-19 para los colaboradores (desde aquellos que debieron asistir a sus actividades regulares por ser sectores indispensables, hasta aquellos que adoptaron la vía del teletrabajo), con el fin de minimizar los factores de riesgo.

Uno de los retos que nos establecimos para el 2021 es explorar como está funcionando el balance entre el tiempo del trabajo presencial y en casa del colaborador, y cómo estamos organizando las herramientas para facilitar las condiciones en ambos casos.

A nivel externo, el aspecto social presenta un gran desafío y a la vez una oportunidad de replantear estrategias de relacionamiento con las comunidades, las cuales deben ser igual de permanentes que en las actividades regulares.

Uno de los desafíos que nos habíamos propuesto para el año 2020 que mantuvimos en el contexto de la pandemia, desarrollándolo con mucha fuerza y colaboración de todos los integrantes del organismo, fue la presentación de la DGR de la provincia de Corrientes al Premio Nacional a la Calidad a la Gestión Pública. Este premio fue instituido por la Ley N° 24.127, y reconoce a las instituciones que implementan procesos de mejora continua con el fin de mejorar sus servicios y contribuir al funcionamiento de las organizaciones públicas y en nuestra primera presentación nos sentimos orgullosos y honrados al obtener Medalla de Oro, lo cual evidencia que nos encontramos en el camino correcto hacia la excelencia en la gestión pública.

Este resultado nos fortalece y alienta a seguir mejorando nuestro desempeño de manera sostenida, buscando el logro de objetivos superadores que guíen nuestra gestión en el día a día.

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 las mismas se encuentran desplegadas en una matriz y asociadas con planes de acción para poder aprovecharlas y obtener ventajas competitivas sostenibles.

- En cuanto a los impactos ambientales, sociales y económicos favorables podemos mencionar:

- Eficiencia del proceso de recaudación, el cual proporciona fondos al estado provincial en beneficio de la comunidad.

- Concientización sobre la prevención de contagios Covid-19 a través de protocolos y medidas adoptadas/comunicadas.

- Concientización de la población respecto al cumplimiento de obligaciones, la cual contribuye a reducir la evasión y a transmitir la importancia de la transparencia en la gestión.

- Implementación de nuevos servicios web, que reducen el consumo de papel y ahorran tiempo en beneficio de la vida de los Contribuyentes.

- Voluntariado de RS, que genera aportes a la comunidad y mejora el clima organizacional, producto del trabajo y los logros obtenidos en conjunto, además del ejemplo que transmite al público de interés.

- Acciones de responsabilidad social que benefician a la comunidad, brindándoles ayuda para mermar las problemáticas identificadas.

Continuamos con las buenas prácticas ambientales que permiten trabajar en ambientes libres de humo y generan reducción en el consumo energético, de agua, de tóner y de 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:** continuamos poniendo énfasis en el sentido de pertenencia, la motivación y el desarrollo, respetando el Código de Ética y el Manual de Buenas Prácticas implementados oportunamente; como también en su salud y seguridad. Conformamos un Comité de Prevención, desarrollamos un protocolo Covid, dictamos capacitaciones técnicas, conductuales y de desarrollo personal (en su mayoría de forma no presencial); ampliamos los beneficios otorgados, flexibilizamos horarios y formas de trabajo, promovimos un estilo de vida saludable y seguro, compatibilizamos la vida laboral con la familiar, fomentamos el voluntariado; entre otras acciones.

- **CLIENTES:** todos los clientes fueron escuchados y asistidos en sus necesidades, tanto en lo relativo a requerimientos de autoridades, como del personal que conforma cada organismo.

- **CONTRIBUYENTES:** habiendo iniciado el camino hacia la transformación digital de la DGR, hemos implementado proyectos basados en metodologías ágiles, más simples y colaborativas centradas en la innovación tecnológica, las cuales nos permiten optimizar procesos y operar de forma más eficiente y más transparente, manteniendo al contribuyente en el centro de la gestión. Nos adaptamos para poder atender a los Contribuyentes/Organismos Públicos desde el primer día del aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), ya sea de forma no presencial como presencial, ofreciéndole alternativas para la realización de trámites y pagos que no se podían realizar de la manera habitual.

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

- **COMUNIDAD:** continuamos observando la realidad a nuestro alrededor, colaborando con distintos grupos de interés, como ser comedores, instituciones para la tercera edad, Hospital de Niños, Proyecto Fortaleza y la O.N.G. Techo, entre otros. Con cada uno acordamos, en base a sus necesidades y nuestras posibilidades, líneas de trabajo y cooperación. Pese al contexto de incertidumbre, se les dio continuidad a todos los proyectos encarados para la comunidad, para mitigar los efectos de la pandemia y la crisis económica.

- **MEDIO AMBIENTE:** es motivo de preocupación y ocupación permanente de ambas organizaciones, el uso racional de nuestros principales recursos, como ser, papel, agua, la energía y el tóner. Nuestro enfoque común es realizar compras sustentables y trabajar constantemente con los 4 principios de la sustentabilidad: reciclar, reutilizar, reducir y repensar

Nos comprometemos a seguir afianzando año tras año el compromiso con la sostenibilidad, 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.

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

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

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



# 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, entendiendo a estos como aquella entidad o individuo que podría verse afectado significativamente por las actividades, productos y servicios de la organización informante, o cuyas acciones podrían afectar a la capacidad de la organización para aplicar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

*La materialidad se determina para desarrollar la estrategia de la organización y por ende sus acciones y luego se reportan.*

En este marco, definimos los contenidos del reporte en base a los principios del Global Reporting Initiative (GRI)- Guía G4. Los grupos de interés se identificaron a través de una actividad de brainstorming con el equipo de Alta Dirección de la D.G.R. y los Gerentes y Responsables de S y K S.A., en función de los intereses, expectativas y poder relativo de cada uno.

A partir de esta identificación, se diseñó una encuesta a través de una plataforma online, la cual permitió relevar las principales expectativas de cada grupo en cuanto:

- al desempeño económico-financiero de la organización
- su rol social
- el impacto de la misma en el medio ambiente y
- el enfoque de servicios actual

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 los mismos 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 y más aún en este contexto afectado por la pandemia por Covid-19, el cual nos desafía y alienta a seguir trabajando en pos de una organización cada vez más comprometida en construir una sociedad más desarrollada, inclusiva y sostenible.

## PROCESO DE ELABORACIÓN DEL:



### "IDENTIFICACIÓN"

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



### "PRIORIZACIÓN"

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



### "VALIDACIÓN"

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

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



### "VERIFICACIÓN"

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

102-12 / 102-21/ 102-29 / 102-40 / 102-44 / 103-1 / 103-2 / 103-3

Presentamos el listado de temas materiales vinculados a los grupos de interés y aspectos GRI relacionados en cada caso según orden de importancia de acuerdo a las manifestaciones proporcionadas por los mismos en el relevamiento realizado. 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.

ASPECTOS MATERIALES		
	Grupo de interés relacionado	Aspecto GRI relacionado
<b>1- Compromiso con los Contribuyentes</b>	Accionistas, Ministerio de Hacienda, Clientes.	418-1.
<b>2-Calidad de servicio y atención</b>	Ministerio de Hacienda, Clientes, Proveedores.	102-43/44, 203-1/2, 308/1, 413-1.
<b>3-Estándares de Ética y Transparencia</b>	Accionistas, Ministerio de Hacienda, Clientes, Proveedores, Comunidad, Colaboradores	102-2, 102-16, 102-26/27/35/36, 201-1/3, 203-1, 205-1/2, 405-1.
<b>4-Nivel de educación y entrenamiento del personal de acuerdo al puesto que desempeña</b>	Accionistas, Ministerio de Hacienda, Clientes, Colaboradores.	103-1/2/3 404-1/2/3.
<b>5-Adaptación de la modalidad de atención durante la pandemia provocada por Covid-19</b>	Accionistas, Ministerio de Hacienda, Clientes, Proveedores, Comunidad, Colaboradores.	102-14.
<b>6-Sustentabilidad Económica</b> (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.	102-35/36/37, 204-1, 304-1, 414-1.
<b>7-Generación de valor económico en nuestra comunidad</b> (capacidad que posee la organización para generar riqueza o utilidad para la sociedad por medio de su actividad económica)	Accionistas, Ministerio de Hacienda, Comunidad.	102-20/45, 201-1, 203-1/2.
<b>8-Innovación en servicios sustentables</b> (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, Colaboradores.	203-1/2.
<b>9-Planificación estratégica de la organización</b>	Accionistas, Ministerio de Hacienda, Colaboradores.	102-16/20.
<b>10-Impacto de la pandemia en los niveles de recaudación</b>	Accionistas, Ministerio de Hacienda.	102-20/45, 201-1, 203-1/2.
<b>11-Programas de Educación Tributaria</b>	Clientes, Comunidad.	203-1/2, 413-1.
<b>12-Empleo de calidad</b> (condiciones laborales)	Colaboradores	102-16/17/33, 401-2, 403/1, 404-1/2/3, 405/2.
<b>13-Diversidad e igualdad de oportunidades y equidad de género en la organización</b>	Accionistas, Ministerio de Hacienda, Proveedores, Colaboradores.	405-1/2.
<b>14-Gestión de la seguridad y salud ocupacional del personal</b>	Accionistas, Ministerio de Hacienda, Proveedores, Colaboradores.	403-1/2/3.
<b>15-Gestión de las relaciones laborales y sindicales</b>	Colaboradores.	102-13/41.
<b>16-Relaciones con la comunidad a través de proyectos del grupo de voluntarios e impulsados por la DGR</b>	Colaboradores, Comunidad.	102-12, 413-1.
<b>17-Medidas para combatir la discriminación</b>	Colaboradores.	406-1.
<b>18-Equidad de género</b>	Colaboradores.	406-1.
<b>19-Compromiso con los derechos humanos</b>	Colaboradores, Comunidad.	102-16.
<b>20-Participación de empleados en actividades de responsabilidad social</b>	Colaboradores, Comunidad.	101-12, 403-1, 413-1.
<b>21-Impactos y cambios internos generados a partir del Covid-19 en la organización</b>	Accionistas, Ministerio de Hacienda, Clientes, Proveedores, Comunidad, Colaboradores.	102-14.
<b>22-Concientización en cuanto a prevención de contagios Covid-19</b>	Clientes, Proveedores, Comunidad, Colaboradores.	403-1.
<b>23-Fomento de actividades deportivas y hábitos saludables en los colaboradores</b>	Colaboradores.	403-1/2/3/4.
<b>24-Relación con proveedores y prácticas de adquisición responsables, sostenibles e inclusivas</b>	Proveedores	102-17, 103-1/2/3, 206-16, 204-1, 308-1, 408-1, 409-1, 414-1.
<b>25-Optimización del uso de recursos</b> (energía, agua, papel)	Clientes, Comunidad, Colaboradores.	301-1/2, 302-1/4, 413-1.
<b>26-Políticas de protección del medio ambiente</b>	Clientes, Comunidad, Colaboradores.	102-16.
<b>27-Resultados de acciones medioambientales</b>	Accionistas, Ministerio de Hacienda, Proveedores, Comunidad, Colaboradores.	301-1/2, 302-1/4, 413-1.
<b>28-Gestión de experiencias de los Contribuyentes relacionadas a los servicios de la DGR</b>	Clientes.	102-6/43, 416-1, 417-1.
<b>29-Existencia de canales de escucha, interacción y reclamo</b>	Clientes, Comunidad.	417-1.
<b>30-Inclusión de grupos desfavorecidos</b>	Accionistas, Comunidad.	102-13, 413-1.

102-12 / 102-21/ 102-29 / 102-34 / 102-40 / 102-44 / 102-46 / 102-47 / 103-1 / 103-2 / 103-3

## ▶ 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.



#### 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.

Con capacidad comprobable, cuenta con más de 15 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

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



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



#### 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.

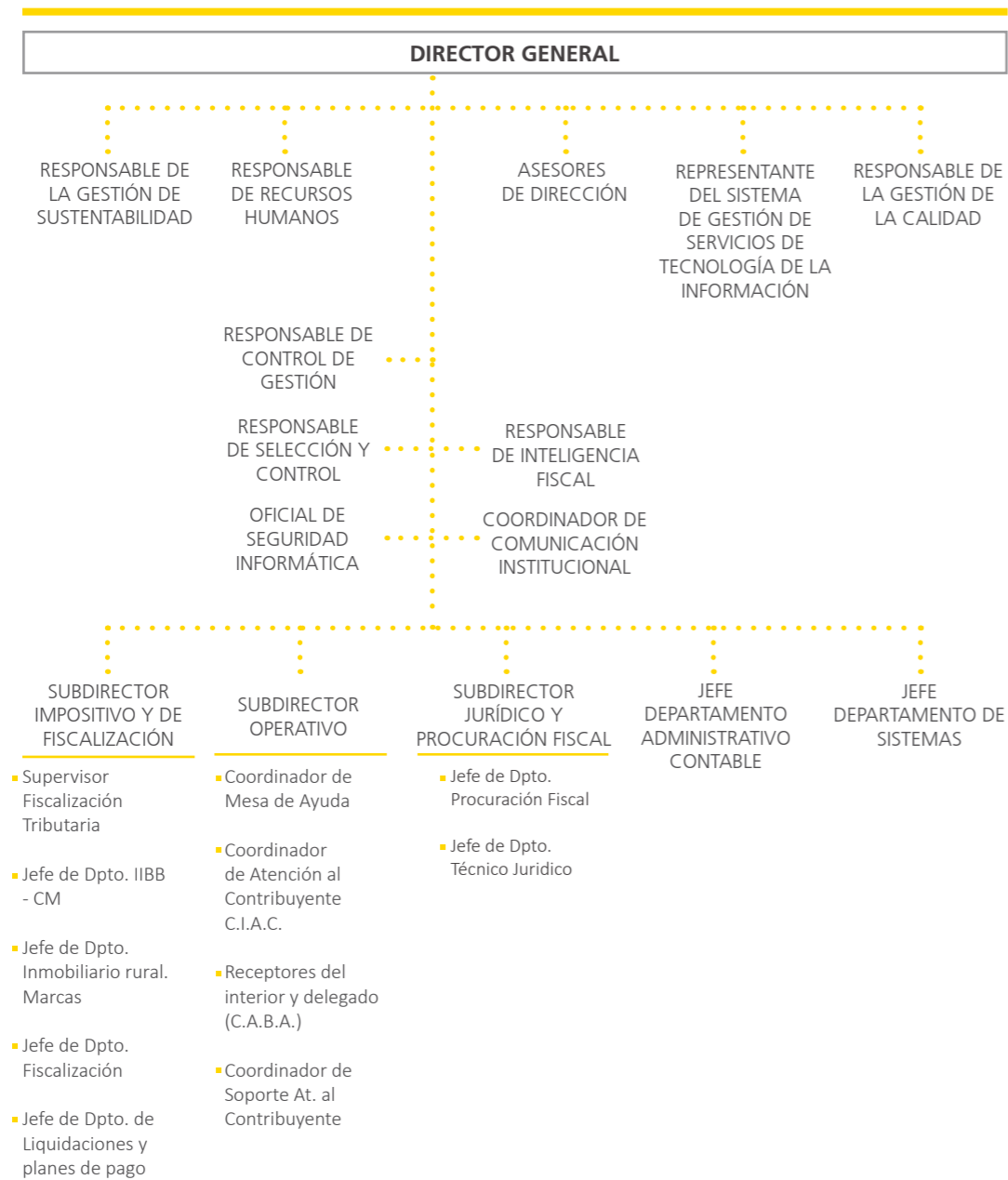
#### DEBERES Y ATRIBUCIONES:

- ▶ 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.

# GOBIERNO CORPORATIVO

## COMPOSICIÓN ÓRGANO SUPERIOR DE DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS

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



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

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

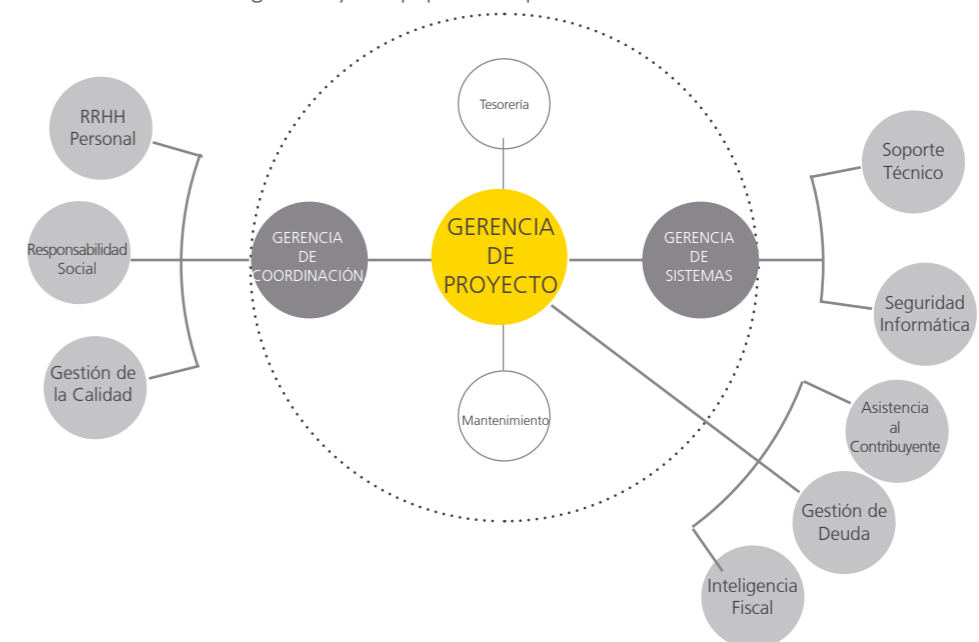


## ESTRUCTURA DE SYK EN LA DIRECCION GENERAL DE RENTAS

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

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

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



## EQUIPO DE TRABAJO

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

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

### ALTA DIRECCIÓN

Se encuentra conformado por:

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

» Personal de DGR  
» Personal de SYK

### MANDOS MEDIOS

Se encuentra conformado por:

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

### REFERENTES:

Además contamos con referentes en los distintos sectores:

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

#### DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DE ALTA DIRECCIÓN, MANDOS MEDIOS Y REFERENTES:







## REMUNERACIÓN EN S Y K S.A.

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

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

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



## REMUNERACIÓN EN DGR

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

En cuanto a la parte variable, el Código Fiscal de la provincia de Corrientes prevé en su artículo 257 la creación del Fondo Estímulo, 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, la gestión del Director General es evaluada por el Ministro de Hacienda y Finanzas de la provincia de Corrientes, quien periódicamente establece los lineamientos y resultados esperados por el organismo, y a quien se le presenta un informe con los resultados alcanzados mensualmente.

## IMPACTO DEL COVID-19

A medida que la pandemia se fue propagando en todo el mundo, los países sometieron a sus poblaciones a bloqueos y confinamientos para controlar el virus y evitar que los sistemas de salud colapsen, desencadenando de esta manera una crisis con graves consecuencias económicas y sociales que tendrá efectos muy negativos en el empleo, el combate a la pobreza y la reducción de la desigualdad, entre otros aspectos.

### REDIFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA

Redefinir la estrategia fue el primer paso para asegurar la sostenibilidad de la organización. Priorizamos estas definiciones estratégicas para transitar el momento, y también para anticiparnos a los futuros escenarios:

- Preservamos la estabilidad financiera y la sustentabilidad de la organización, protegiendo las fuentes de trabajo y considerando a todos los públicos de interés.

Dentro de este marco, y priorizando la recaudación de los tributos y el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, trabajamos con miras a incrementar la recaudación, gestionando la deuda en mora y desalentando la evasión y la elusión fundamentalmente de los sectores que no fueron impactados negativamente por la pandemia, para colaborar con el desarrollo sustentable de la Provincia de Corrientes.

- Profundizamos el proceso de transformación digital, considerando el impacto económico, social y ambiental de las actividades que realizamos y el contexto actual en el que nos desempeñamos, poniendo foco en la prestación de servicios de manera no presencial para lograr la experiencia positiva de sus clientes – contribuyentes.

- Buscamos ser un organismo innovador, eficaz y eficiente, logrando estándares de calidad comparables a las mejores administraciones provinciales en cuanto a su gestión y vinculación con el Contribuyente. Por este motivo y, pese a los inconvenientes que podía suponer, la DGR se presentó al concurso por el Premio Nacional de la Calidad otorgado por el Gobierno Nacional.

A su vez, nos centramos en generar vínculos con distintos organismos provinciales a fin de brindarles las herramientas necesarias para la recaudación, de manera que cuenten con un circuito seguro y amigable que permita la automatización de la recaudación de cada uno de ellos, agilizando los procesos de disponibilidad y la correcta conciliación de sus fondos. Un ejemplo de esto fue el cobro de la tasa COVID creada por el gobierno provincial.



La expansión del coronavirus SARS-CoV-2 desde finales de 2019 se ha convertido en la primera pandemia mundial en más de 100 años, que se extendió por todo el mundo a una velocidad sin precedentes.

### MEDIAS TOMADAS POR EL AISLAMIENTO SOCIAL, PREVENTIVO Y OBLIGATORIO

Pese al aislamiento dispuesto con fecha 19/03/2020, se continuaron prestando servicios a los Clientes / Contribuyentes, con las siguientes medidas:

- Se creó el Comité de Prevención, encargado de diseñar e implementar medidas para la gestión de las actividades de la DGR en el contexto de la pandemia.
- Se implementó el Protocolo COVID para toda la Organización.
- Se entregaron kits de protección a todos los colaboradores.
- Se configuraron las PCs. para que los colaboradores estén en condiciones de realizar sus tareas bajo la modalidad home office.
- Se establecieron 190 conexiones remotas mediante VPN, lo que permitió que los sectores técnicos y los de atención al Contribuyente continuaran realizando actividades durante el tiempo que las oficinas estuvieron cerradas; como así también, una vez reincorporados a la presencialidad, se implementaron esquemas de rotación del personal para evitar la concurrencia masiva de los colaboradores.
- En lo que se refiere a los sectores técnicos del Organismo, se realizaron además las siguientes actividades:
  - digitalización de expedientes
  - esquema colaborativo entre áreas para resolver los expedientes en curso.
  - digitalización de documentación recibida por los canales no presenciales y puesta a disposición, mediante incidentes internos.
- Se implementó Instagram como canal de comunicación y consulta.
- Se creó el servicio Trámites Virtuales para la gestión no presencial.
- Se organizó una campaña de comunicación a través del sitio web y redes sociales, para informar los nuevos canales y formas de acceder a los servicios que antes eran exclusivamente presenciales.

## ADECUACIÓN DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN

Buscamos prepararnos para el re-inicio de la actividad presencial minimizando el riesgo de contagio para empleados, contribuyentes y proveedores, garantizando la regularidad de las operaciones. A tal fin se implementaron las siguientes

- Colocación de mamparas de protección COVID-19 para el personal que atiende al público.
- Reubicación con distanciamiento social del personal que asiste de manera presencial.
- Desinfección de las oficinas.
- Atención al Contribuyente con turnos para atención y pagos.
- Implementación del formulario electrónico de Evaluación para descartar sospechas de covid-19 para los Contribuyentes que se presenten con turnos al Centro de Atención al Contribuyente.
- Implementación del protocolo Covid al ingreso de toda persona en las oficinas de atención.



**ATENCIÓN PRESENCIAL CON TURNOS**

Para realizar pagos y trámites de manera presencial, solicitá tu turno en nuestro sitio web.

CORRIENTES RENTAS CORRIENTES

**Atención presencial con turnos**

Por medio de esta funcionalidad, podrás solicitar un turno para ser atendido en las oficinas de la DGR, realizando los siguientes pasos:

- 1 En nuestro Sitio Web [www.dgrcorrientes.gov.ar](http://www.dgrcorrientes.gov.ar)
- 2 Ingresá a la sección **Turnos Online**.
- 3 Seleccioná la opción que corresponda:
  - Trámites
  - Pagos (Válido solo para CIAC)

¡Realizá tus trámites de manera fácil y sencilla!

CORRIENTES RENTAS CORRIENTES

## COMO TRABAJAMOS

El horizonte de mediano y largo plazo se define en el plan estratégico, alineado a la Política de la Calidad, basada y orientada al logro de la visión, misión y los valores de la organización, comprometiéndose mediante el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad a:

- Alcanzar los máximos estándares en el desempeño económico, social y ambiental, cumpliendo las directivas dispuestas por el Ministerio de Hacienda y Finanzas, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, a través de la gestión de la Sustentabilidad de todos sus procesos.
- Generar Experiencias positivas mediante servicios brindados con simplicidad y cordialidad, de manera proactiva y resolutiva, propiciando una correcta conducta tributaria de sus Clientes.
- Fortalecer el Compromiso con la misión, visión y valores organizacionales, desarrollando las competencias que

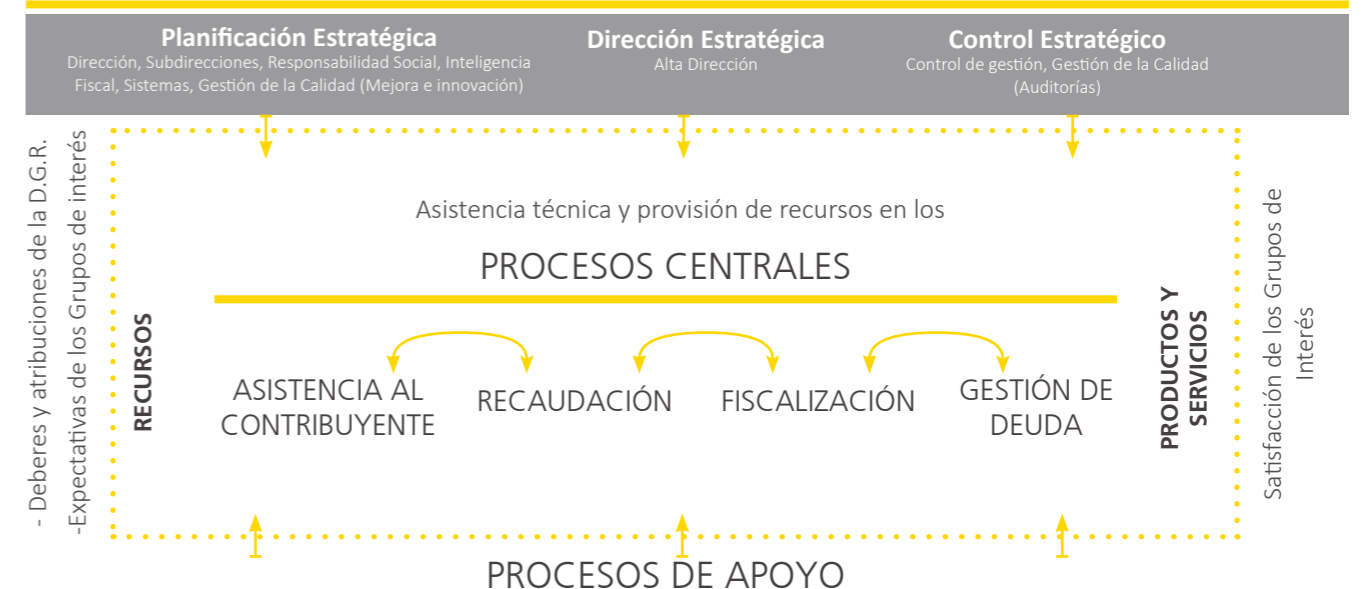
**Trabajamos aplicando el proceso de mejora continua, basado en el ciclo Deming o PHVA (Planificar, hacer, verificar y actuar)**

aseguren al cumplimiento de las metas y reconociendo el esfuerzo, la dedicación y los resultados a sus Colaboradores.

- Incorporar la Mejora Continua a la gestión por procesos, a través de la Innovación, aplicando tecnología de vanguardia y contratando a Proveedores que adhieran a los valores de la D.G.R.
- Involucrar a sus Grupos de Interés, a través de una gestión transparente y la difusión de las acciones de la organización, desarrollando una estrategia de comunicación eficiente, oportuna y sistemática.

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

### PROCESOS ESTRATÉGICOS



**Gestión de asuntos legales y jurídicos**  
Dpto. Técnico Jurídico  
Asesoría Legal (Despacho) y Notificaciones.

**Gestión de la documentación**  
Mesa de Entrada y Salida, Correo Interno y Archivo General.

**Gestión de los recursos**  
RRHH y Personal, Administración presupuestaria (Compras e infraestructuras) y Suministros y Patrimonial

**Gestión de la tecnología y de los procesos**  
Sistemas, Gestión de la Calidad y Control de Gestión.

**Gestión de las relaciones**  
Comunicación Institucional y Gestión de la Satisfacción del Cliente

#### -Estratégicos:

Aquellos que proporcionan las directrices a todos los procesos de la organización. Estos son dirigidos por la Dirección.

#### -Centrales:

Aquellos dirigidos específicamente a la realización de la misión; velan el cumplimiento de las obligaciones fiscales y conducen las relaciones entre el fisco y el contribuyente.

#### -De apoyo

Aquellos dirigidos a dar sustento y facilitar la realización de las actividades centrales, a través de la provisión de recursos y su administración.



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

## PERSPECTIVA FINANCIERA

### 1- Incrementar la recaudación.

- Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.
- Optimizar la cobranza de la deuda en mora.

### 2- Reducir la evasión

- Detectar Agentes Económicos No Inscriptos.
- Fortalecer las acciones de verificación y fiscalización.



## PERSPECTIVA FORMACIÓN E INNOVACIÓN

**1- Desarrollar y mantener la tecnología de la información y las comunicaciones, innovando continuamente.**

- Optimizar los recursos informáticos y de comunicaciones.
- Lograr la transformación digital del organismo.

**2- Fortalecer el desarrollo ético y profesional de los empleados.**

- Desarrollar las competencias y potenciar el desempeño de los empleados con foco en la productividad.
- Brindar un buen ambiente de trabajo para la operación de los procesos.

## PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

### 1- Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos centrales asegurando la unidad de criterio y la seguridad jurídica.

- Mejorar la calidad de los servicios prestados a los clientes a fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Mejorar la calidad de los procesos de determinación y recupero de las obligaciones fiscales.

### 2- Asegurar una eficaz y satisfactoria prestación de servicio de las áreas de apoyo.

- Optimizar la gestión de los recursos.
- Mejorar la calidad de los enlaces e interacciones entre clientes y proveedores internos.



## PERSPECTIVA PARTES INTERESADAS

### 1- Mejorar la satisfacción de los grupos de interés, y la confianza en el organismo.

- Brindar servicios que superen las expectativas de los grupos de interés.
- Garantizar a los grupos de interés transparencia en la gestión.

### 2- Afianzar la gestión sustentable dentro y fuera de la organización.

- Aumentar el involucramiento y el compromiso en todos los niveles organizacionales con la gestión socialmente responsable.
- Fomentar la protección medioambiental.



## COMPROMISO CON LA AGENDA 2030

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

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



## GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

Aplicamos el modelo de gestión de riesgo basado en la norma ISO 31000:2018, en cada uno de los procesos principales de la organización.

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

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

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

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

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

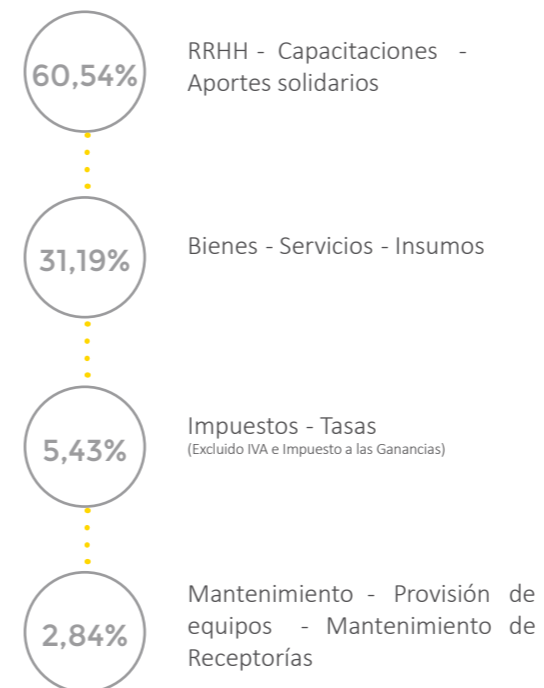
<b>241</b>	<b>71</b>	<b>45</b>
Establecimientos de Educación	Centros de Seguridad	Centros de Salud

## ▶ IMPACTO ECONÓMICO



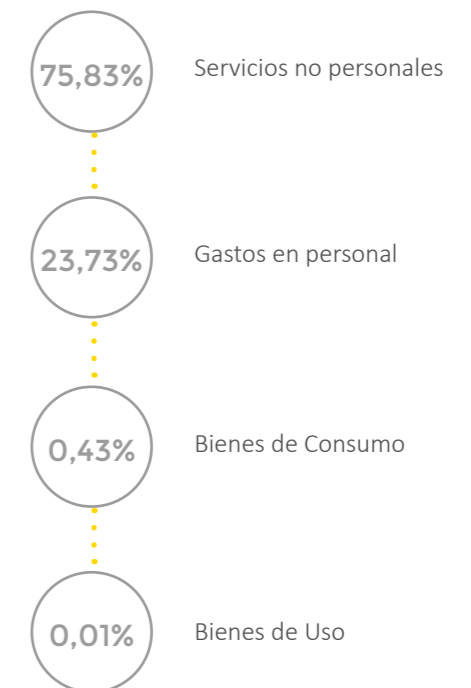
### IMPACTO ECONÓMICO

El resultado de las actividades económicas llevadas a cabo por S. y K. S.A. durante el año 2020 se reflejan en el cuadro expuesto a continuación:



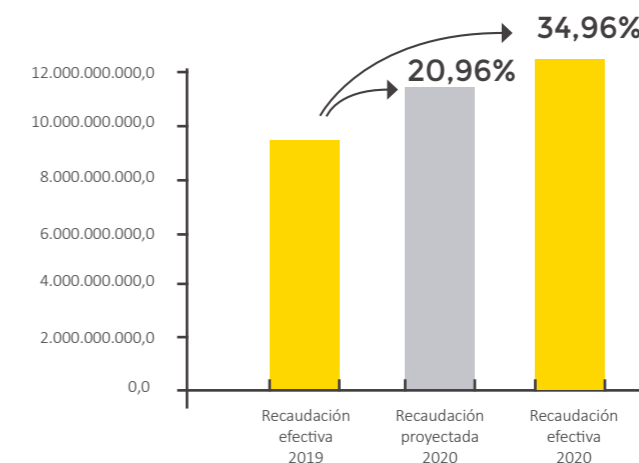
### IMPACTO ECONÓMICO

El resultado de las actividades económicas llevadas a cabo por la DGR durante el año 2020 se reflejan en el cuadro expuesto a continuación:



### VALOR ECONÓMICO DIRECTO

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





## ▶ RESULTADOS ALCANZADOS

### PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD - SECTOR PÚBLICO

La Dirección General de Rentas, acompañada por S y K S.A., se postuló por primera vez al Premio Nacional a la Calidad – Sector Público. Este premio es una iniciativa creada por la Ley Nacional 24.127, que se lleva a cabo desde 1994, cuyo objetivo es la promoción, el desarrollo y la difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y servicios que brindan las organizaciones públicas, sin costo económico para los organismos participantes; a cargo de la Secretaría de Gestión y Empleo Público dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación.

**Asumimos nuevos compromisos y renovamos las iniciativas y estándares sobre los cuales ya reportábamos nuestra gestión.**

La presentación al mismo, implicó pasar durante el año 2020 por diferentes instancias: inscripción al premio, presentación del Informe Preliminar, presentación del Informe Extenso, evaluación individual y por consenso del grupo de evaluadores designados por la mencionada Secretaría, y la evaluación "in situ", virtual, los días 06 y 07 de Octubre del 2020. Posteriormente ocurre el proceso de selección de los ganadores, donde la junta de jueces se reúne y determina qué organismos están en condiciones de obtener los premios y reconocimientos.

En dicho proceso, la Dirección General de Rentas, en su primera presentación resultó merecedora de una Medalla de Oro, otorgada a través de la Resolución 8/21 (RESOL-2021-8-APN-SGYEP#JGM) dictada por la Secretaría de Gestión y Empleo Público. Este reconocimiento honra el trabajo que venimos realizando en el perfeccionamiento hacia un servicio de calidad y nos insta a seguir mejorando nuestro desempeño de manera sostenida, buscando el logro de objetivos superadores que guíen la gestión en el día a día.

Después del Premio Nacional, la medalla de oro es el reconocimiento más importante a la calidad.



### GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015

Poniendo de manifiesto el compromiso con la calidad del servicio y la mejora continua, que desde el año 2007 venimos certificando ininterrumpidamente las normas de calidad ISO-9000. En el año 2020 transcurrimos de manera virtual la segunda auditoría de seguimiento del sistema de gestión de la calidad, el cual posee el siguiente alcance: procesos de Asistencia al Contribuyente, Recaudación, Fiscalización y Gestión de Deuda de las obligaciones tributarias de la provincia de Corrientes.

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

En agosto de 2020 se llevó a cabo la primera Auditoría Externa de mantenimiento, respecto de la cuarta Recertificación de la Norma obtenida en 2019, siendo el alcance: Servicios de infraestructura tecnológica de la información y las comunicaciones para: -Sede Central DGR de la provincia de Corrientes, -Centro Integral de Atención al contribuyente (CIAC), -Receptorías del Interior, -Puestos de Control y -Delegación Capital Federal, prestados desde Sede Central y CIAC.

### GESTIÓN SUSTENTABLE

Desde el año 2012 incorporamos la sustentabilidad en la estrategia organizacional. Llevamos 9 años elaborando reportes de acuerdo a los criterios de GRI y hemos validado el índice de contenidos y el análisis de materialidad a través de la Guía de Global Reporting Initiative (GRI). En función a lo definido en nuestra política de sustentabilidad, se desarrollan iniciativas y actividades en conjunto orientadas a satisfacer las necesidades relevadas en nuestros grupos de interés.

## ▶ UBICACIÓN GEOGRÁFICA

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

### SEDES CIUDAD DE CORRIENTES:



SEDE CENTRAL

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



C.I.A.C.

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



ADMINISTRACIÓN SYK

📍 Dirección: Uruguay 784 Corrientes Capital.

### DELEGACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES:



Dirección: San Martín 333- PB CABA

### RECEPTORÍAS:

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

### PUESTOS DE CONTROL FISCAL EN RUTA:

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

# ► PÚBLICOS DE INTERÉS

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.

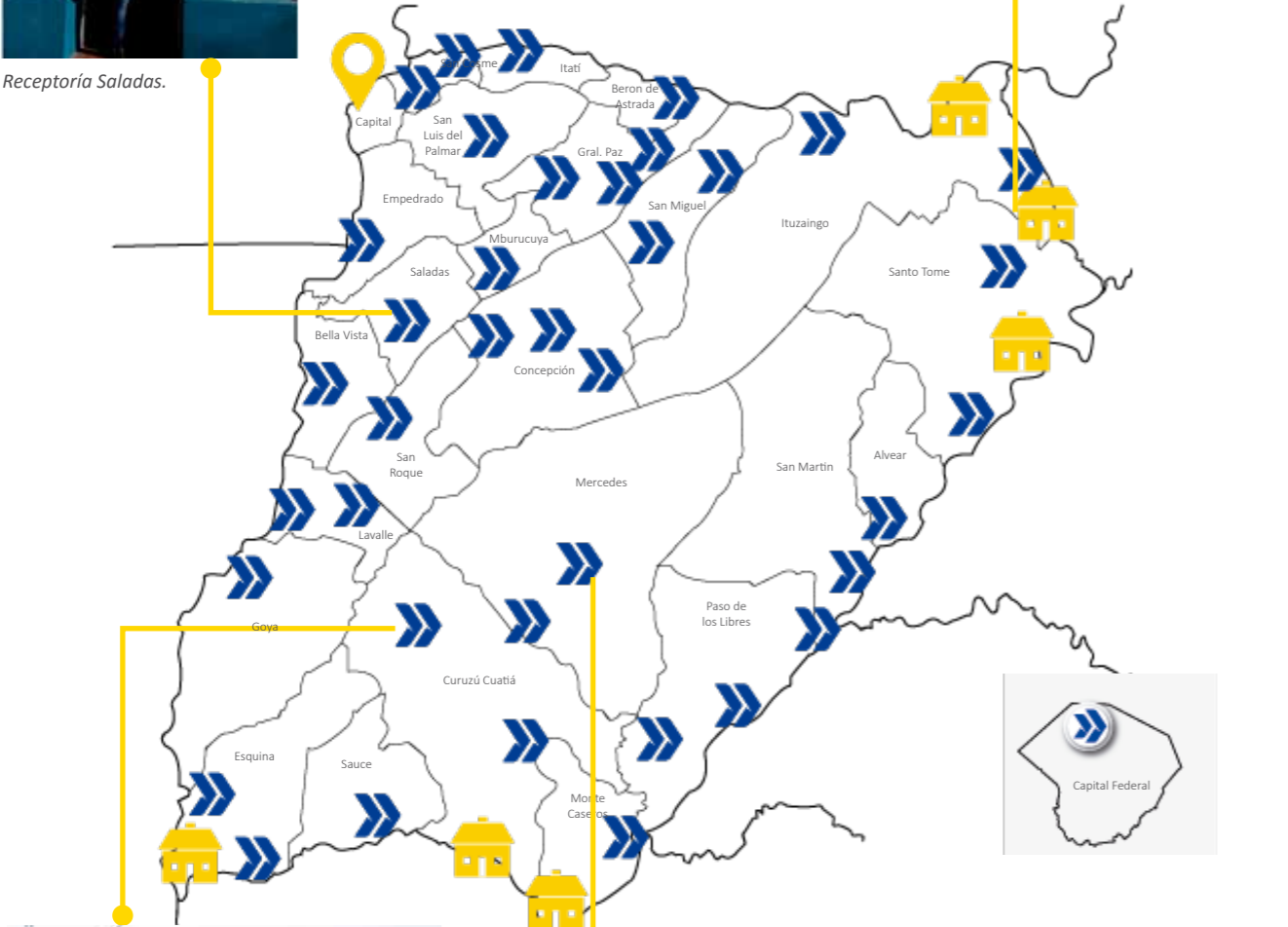
*Para llevar adelante una gestión de excelencia y potenciar la relación con nuestros públicos de interés, implementamos mejores prácticas que nos consolidan como una Organización confiable y transparente.*



Receptoría Saladas.



Puesto de Control Vichadero



Receptoría Perugorria.



Receptoría Mercedes.



Nos contactamos periódicamente con los diferentes públicos de interés, considerando como tales a todos aquellos que están vinculados directa o indirectamente con el desarrollo de nuestra actividad. Durante este año 2020 vivimos un periodo excepcional, en el cual la continuidad del contacto es prioridad para seguir conectados con los diferentes grupos de interés, adaptándonos rápidamente ante cada situación donde garantizando la comunicación eficaz, para asegurar la continuidad de las acciones. Además, nos integramos con otros actores de la comunidad a través de la participación activa en cámaras, asociaciones empresarias, comisiones de organismos públicos, entre otros.

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

## PÚBLICOS DE INTERÉS:

### ACCIONISTAS

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

### MINISTERIO DE HACIENDA

- Presentación de la información de resultados de la Revisión por la Dirección registrada a través de su correspondiente minuta.
- Reuniones periódicas

### EMPLEADOS

- Resultados de la Reunión de Revisión por la Dirección.
- Encuesta de clima interno / Reuniones.
- RRRH: rrrh@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](http://www.dgrcorrientes.gov.ar).

#### -Facebook: [www.facebook.com/DGRCorrientes](https://www.facebook.com/DGRCorrientes).

#### -Instagram: DGRCorrientes.

#### - Canal de Youtube DGRCorrientes.

#### - App: DGRCorrientes.

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

#### -Correo Postal: 25 de Mayo 902 Planta Baja.

#### -Carteleras informativas.

#### -Educación tributaria: [educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar](mailto: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.
- **Comedor San Cayetano.**
- **Corrientes Tennis Club.**
- **Capilla Juan Pablo II**
- **Gimnasios:** Fox, City, Planeta System, Unlimited.
- **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.**

#### AMIGOS DEL PROYECTO

##### SG S.A.: Recepción del papel reciclado / tapitas.

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

##### Ministerio de Hacienda de la Provincia de Corrientes.

##### Subsecretaría de Trabajo de la Provincia de Corrientes.

##### Defensoría del Pueblo de la Provincia de Corrientes.

##### Comunidad en general.



# EMPLEADOS



## EMPLEADOS

Son nuestro capital humano, los poseedores del conocimiento, imprescindibles para el crecimiento y la mejora continua de la organización.

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

**El conjunto de empleados que constituye nuestro equipo de trabajo, comparte una filosofía basada en la ética, el respeto, el compromiso, la responsabilidad y la solidaridad.**

### TENEMOS EN CUENTA LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS:

- 01 SELECCIÓN**  
 Seleccionar a los postulantes que mejor se ajusten a los perfiles de puesto definidos, y a la filosofía y valores de la organización. Proporcionar formación y favorecer el aprendizaje continuo en todos los niveles, ya que constituye el medio para lograr en la organización el desarrollo del potencial humano.
- 02 INDUCCIÓN**  
 Facilitar la integración del empleado a su puesto y equipo de trabajo ya sea por ingreso, rotación o re inserción por licencia prolongada.
- 03 EVALUACIÓN**  
 Evaluar el desempeño, que permite hacer foco en las competencias que cada persona debe tener para ser exitosa en su puesto.
- 04 CAPACITACIÓN**  
 Diseñar acciones orientadas a desarrollar a los empleados, aumentando el nivel de excelencia y eficiencia en las tareas realizadas.
- 05 MOTIVACIÓN**  
 Prestar especial atención a la motivación y al sentimiento de pertenencia de los empleados por medio de acciones específicas:
  - Promover el trabajo en equipo y el control de la calidad, como herramientas para impulsar la excelencia a través del trabajo bien hecho.
  - Innovar con ideas que permitan mejorar los procesos que llevamos adelante, con la finalidad de brindar el mejor servicio y satisfacción interna y externa.
  - Prestar especial atención a la comunicación interna, atendiendo a la necesidad de dar y obtener información dentro de la organización, creando las condiciones necesarias para que ésta fluya clara, correcta y oportunamente.

## CÓDIGO DE ÉTICA 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.



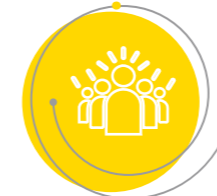
### ¿CÓMO SE DIFUNDE EL CÓDIGO?

- > 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 tiene cambios.



### ¿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.



### ¿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 su lugar de trabajo, reportado por los responsables de áreas.

1 Advertencia

1 Suspensión



LA DIVERSIDAD DE NUESTRO EQUIPO:

Las diferencias nos enriquecen  
y el respeto nos une.



TOTALES SYK + DGR:



POR CATEGORÍA

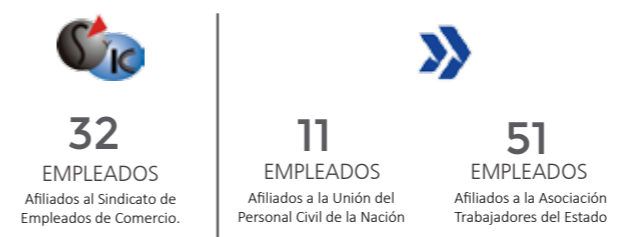


EMPLEADOS ESTUDIANTES



POR AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

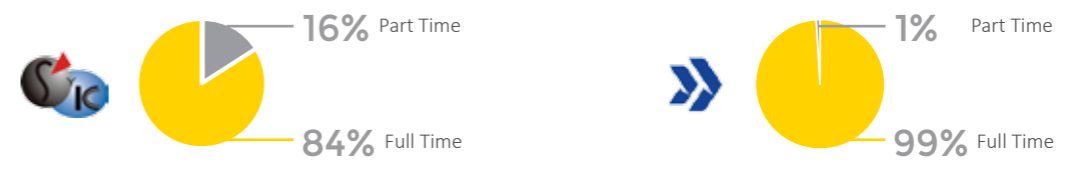
Ambas organizaciones garantizan la libre asociación sindical. Existen empleados que además de aportar lo exigible por ley al sindicato, se encuentran afiliados a un sindicato.



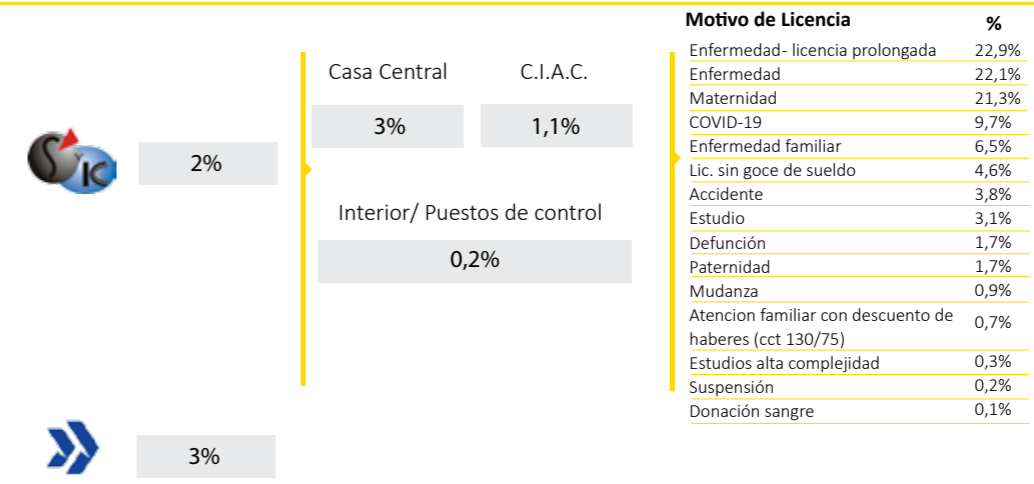
PRÁCTICAS PROFESIONALES Y PASANTÍAS:

Contribuimos con el desarrollo profesional de alumnos de instituciones académicas sumando prácticas profesionales y pasantías con alumnos secundarios, durante el año 2020 estas actividades no fueron posibles debido al contexto de la pandemia por Covid19.

POR EXTENSIÓN DE LA JORNADA LABORAL



AUSENTISMO ANUAL



No se reportaron lesiones ni enfermedades profesionales.

## ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

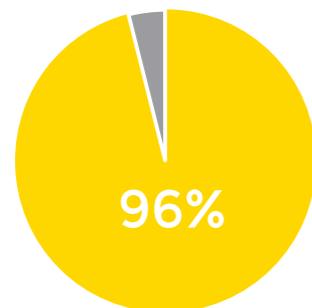
Relevamos el clima laboral anualmente buscando detectar mejoras en el ambiente de trabajo y formas de trabajo. Utilizamos la plataforma web Survey Monkey para realizar el relevamiento, asegurando la confidencialidad y anonimato de las respuestas de los empleados.

### RESULTADOS OBTENIDOS:

GENERAL 2020	
Encuestas enviadas	364
Contestaron	246
No contestaron	68
Personal de riesgo / sin conexión*	50

\* No se toma en el cálculo el personal de riesgo sin conexión home office.

### SATISFACCIÓN GENERAL\*\*



\*\*Objetivo de satisfacción 85%

A partir de los resultados de la encuesta, la organización trabajó en proyectos de mejora y en un plan de clima laboral construido a partir de entrevistas en profundidad con los equipos para indagar de manera específica las distintas alternativas de mejora.

*Gestionamos el clima interno como pilar fundamental. Nos interesamos por conocer la satisfacción y motivación de los colaboradores, a fin de mejorar continuamente el ambiente de trabajo y así conseguir resultados más efectivos.*

**ENCUESTAS OBTENIDAS:**

Respondió el **78%** del total de empleados.

---

**82%** de los empleados de Corrientes Capital.

---

**67%** de los empleados del interior de la provincia de Corrientes, Puestos de Control y Delegación CABA.

## 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.

En este marco, el rol de los líderes y la cultura de puertas abiertas son siempre factores que utilizamos para favorecer la comunicación.

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

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.

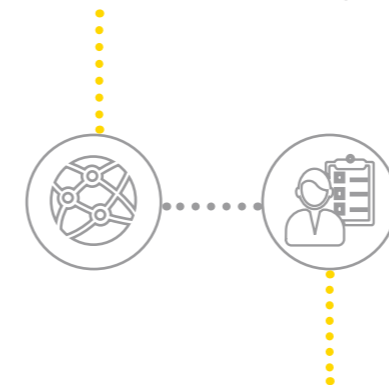
*Los canales de comunicación interna son fundamentales para escuchar y conocer a los empleados, mantenernos informados y conectados.*

### ¿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.

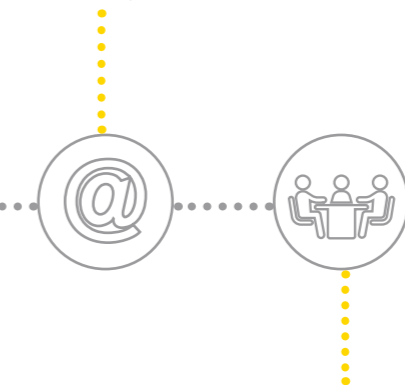


#### ENCUESTA DE CLIMA

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.

#### 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.

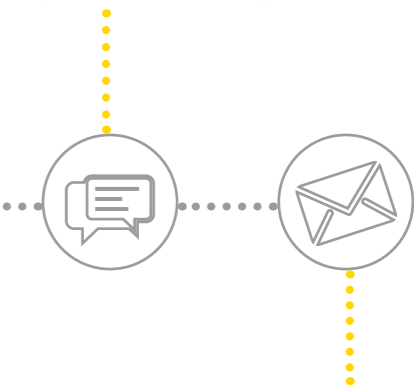


#### REUNIONES DE REVISIÓN

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.

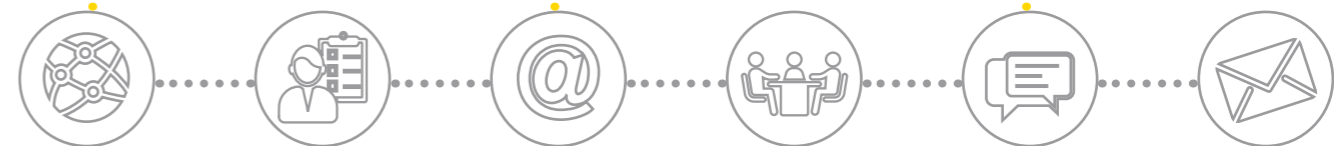
#### CANALES INFORMALES

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



#### 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.



## COMUNICACIÓN EN PANDEMIA

Desde el principio de la pandemia, acompañamos más que nunca a nuestros colaboradores, para que, a pesar de la distancia, siguiéramos conectados, adaptándonos a una nueva forma de trabajo y garantizando que el trabajo presencial fuese seguro para aquellos equipos de trabajo que contribuyeron a que la DGR pudiera continuar su operatoria al ser la recaudación un servicio esencial.

Realizamos charlas individuales/grupales telefónicas donde:

- ✓ Generamos espacios de participación para conocer cómo se sentían ante la situación, con el objetivo de contener y mantener el ánimo de los colaboradores lo mejor posible.
- ✓ Nos preocupamos sobre la situación personal de los colaboradores y sus familias, personal de riesgo, en aislamiento, en caso positivo de covid.
- ✓ Reforzamos la educación sobre salud y seguridad frente a la pandemia, compartiendo información precisa para aumentar la conciencia sobre la prevención de riesgos.
- ✓ Brindamos acompañamiento a todos los colaboradores que asistieron a sus puestos de trabajo cumpliendo con tareas esenciales.
- ✓ Asesoramos sobre la documentación necesaria para circular, como así también adaptamos servicios para garantizar su bienestar como el traslado.
- ✓ Desarrollamos una guía con pautas de trabajo y hábitos saludables para que los colaboradores se adapten al cambio de rutinas.

**CONVERSACIONES GRUPALES:**

**+150**

personas participaron desde Corrientes Capital y Receptorías del interior de la Provincia.

## COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO

**¡TOMA MATE!**  
**PRECAUCIONES**

**MATEAR EN TIEMPOS DE CUARENTENA**  
El Mate es lo más grande que hay y siempre fue sinónimo de compartir. Hoy esto toma otra dimensión. Hoy nos toca compartir la responsabilidad de cuidarnos y de cuidar a los otros. Por eso, creamos esta guía de recomendaciones, para que puedas tomar mate de forma segura y que sigamos conectados.

**COMPARTIR MATES**  
Podemos continuar compartiendo el momento de los mates, pero para cuidarnos entre todos, cada uno deberá contar con su propio equipo matero.

**DESINFECTAR LOS UTENSILIOS**  
Siempre lavar con agua y detergente (Mate, bombilla y termo).  
Desinfectar con agua caliente (80°) o con lavandina diluida.

**DESINFECTAR PAQUETES DE YERBA**  
Limpia el paquete de yerba, rociándolo con alcohol al 70% o lavandina diluida.  
Si el paquete no puede humedecerse, pasar el contenido a un recipiente hermético y desinfectado.

**AUMENTAR LAS DEFENSAS**  
Puedes agregar a tu mate estos yuyos imbuitales contra los resfriados: jengibre (seco o fresco), tomillo, malva, equinacea, eucalipto y salvia, de esta manera te protegerás aumentando tus defensas.

Tomá mate, tomá precauciones es una publicación de Instituto Nacional de la Yerba Mate con el objetivo de promover el cuidado en el consumo de yerba mate dentro del marco de la pandemia del Covid-19. Para más información, visitá: [www.inym.org.ar](http://www.inym.org.ar)

**RESPONSABILIDAD SOCIAL**  
*Que nuestros actos dejen siempre una huella en el mundo!*

**RENTAS CORRIENTES**

**15** OCTUBRE **DÍA MUNDIAL DEL LAVADO DE MANOS**

Es un día para concientizar a la población de que un poco de agua y jabón pueden salvar muchas vidas. El lavado de manos es una de las maneras más efectivas para prevenir enfermedades, reduce en un 50% la incidencia de las tasas de diarrea entre niños menores de 5 años y, al mismo tiempo, disminuye las infecciones respiratorias a un 25%.

**¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS CON JABÓN?**

HUMEDECER LAS MANOS CON AGUA Y JABÓN. PALMA CON PALMA. ENTRE LOS DEDOS. DETRÁS DE LAS MANOS. DETRÁS DE LOS DEDOS. PULGARES. UÑAS. ENFROTAR Y SECAR.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL**  
*Que nuestros actos dejen siempre una huella en el mundo!*

**RENTAS CORRIENTES**

## 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

*Estrategias diseñadas por la organización, pensadas para gestionar las normas tratando de enmarcar y acortar las diferencias laborales.*

### 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 Curriculums Vitae.

### RECLUTAMIENTO

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

### EVALUACIÓN

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

### SELECCIÓN

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

### INCORPORACIÓN

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

### INDUCCIÓN

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

### 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.

### INCORPORACIONES

 **12** personas

 **11** personas

### BAJAS

 **4** personas por renuncia.

 **2** personas por jubilación.



## POLÍTICA DE FORMACIÓN

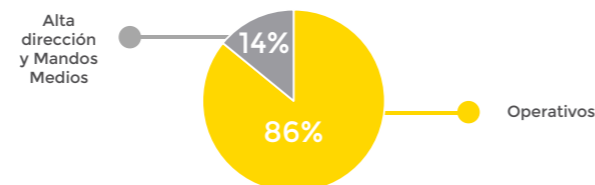
Este año la capacitación fue todo un desafío, ya que el trabajo remoto se convirtió en la nueva normalidad; por lo que tuvimos que innovar en nuestra forma de capacitarnos, haciéndolo de manera remota, siguiendo lo establecido en nuestro plan anual de capacitación, el cual incluye diversas áreas temáticas acorde a los perfiles existentes dentro de la Organización.



### CAPACITACIONES POR TIPO

	Programadas Realizadas	No Programadas	Total
Técnico -Tributario	14	13	27
Sistemas Informáticos	3	6	9
Sistemas de Gestión	3	3	6
Responsabilidad Social	4	1	5
Habilidades	3	14	17
<b>TOTALES</b> <i>Cantidad de cursos / talleres, etc.</i>	<b>27</b>	<b>37</b>	<b>64</b>

### CAPACITACIONES POR CATEGORÍA



## INDUCCIONES

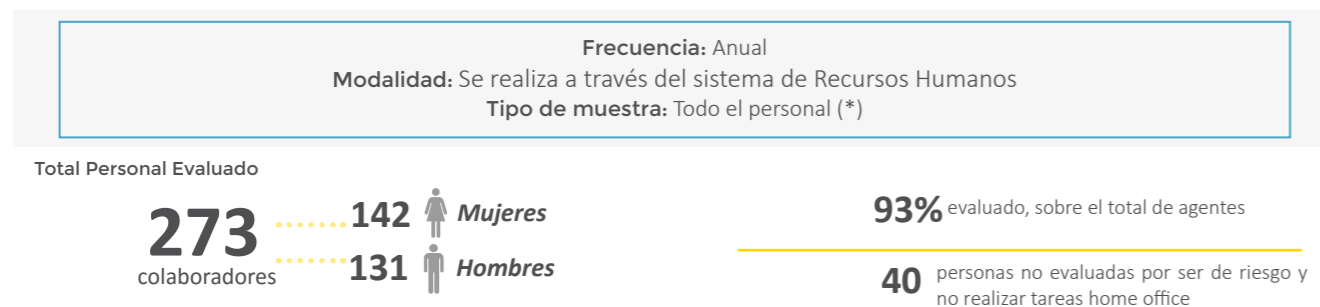
A través de la inducción, buscamos facilitar la adaptación/integración del colaborador a su nuevo puesto y equipo de trabajo, ya sea por un ingreso o rotación.



## POLÍTICA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Si bien el 2020 nos presentó nuevos desafíos por su complejidad e incertidumbre, siempre nos interesó que cada colaborador mantuviera su nivel óptimo de eficiencia y productividad. Utilizamos la herramienta de la evaluación de desempeño para que a través del feedback que le de el evaluador al evaluando, se puedan apuntalar sus fortalezas y revertir sus debilidades, motivándolos a seguir desarrollándose personal y laboralmente.

Este año, existió un grupo de colaboradores que no pudo ser evaluado en cuanto a su desempeño, por encontrarse licenciados al estar amparados por los decretos del gobierno nacional en el contexto de la pandemia.



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

## 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.

Se registraron 6 licencias prolongadas:

- 5** Licencias prolongada DGR.
- 1** Licencia prolongada SYK.

## 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:

- ✓ Campañas de vacunación
- ✓ Médica nutricionista
- ✓ PBS Plan de beneficios para Socios (Sólo S y K S.A.)
- ✓ 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.
- Durante el 2020 implementamos un protocolo Covid que permitió una eficiente gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Además contamos con el acompañamiento y guía de las autoridades sanitarias de la provincia que nos indicaban como proceder en cada momento y situación.

## POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

La empresa garantiza el cumplimiento de lo establecido por el Convenio Colectivo de Trabajo (C.C.T.).

La empresa garantiza el cumplimiento mínimo de lo establecido por el Convenio Colectivo de Trabajo (C.C.T.).

Esta compensación básica es la ofrecida a los ingresantes por el período de prueba, para luego ser ajustada al puesto que ocupa.

Asimismo, S y K S.A. se esfuerza por ofrecer niveles de remuneración superiores a la media de su mercado, y mantiene una política de compensación proactiva que garantiza a sus empleados que las remuneraciones mantengan su poder adquisitivo en el tiempo.

A continuación se detallan los niveles salariales de los empleados:

%	NIVELES DE SALARIO (DEL TOTAL DE EMPLEADOS)
0%	Establecida por el Sindicato de Empleados de Comercio
34.05%	Hasta 20% adicional a lo establecido
39.46%	Entre 20 y 50% adicional a lo establecido
14.59%	Entre 50% y 100% adicional a lo establecido
11.89%	Más del 100% adicional a lo establecido

## SIN DISTINCIÓN

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

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

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

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



## POLÍTICA DE BENEFICIOS

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

Para lograr este compromiso orientamos la gestión a:

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

## CONCILIACIÓN VIDA LABORAL - FAMILIAR:

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

A tal fin, se implementan las siguientes acciones:

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



**AMBIENTE SALUDABLE**



**LA FAMILIA**



**FLEXIBILIDAD**

\*Ver Anexo

## BIENESTAR LABORAL ORIENTADO A:



### Área de Salud

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



### Área Educativa

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



### Área de 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.



### 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).

## ASESORAMIENTO NUTRICIONAL:

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

En contexto de pandemia y aislamiento se implementó la modalidad de consultas por videollamada, ante la necesidad de continuar con el seguimiento nutricional.



**235** Consultas  
**189** Pacientes

## CONVENIO PBS - SYK

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



**127\*** Afiliados

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

## MOVERSE

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



**93\*** cupones entregados

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

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

## YOGA - MANGALAM

Se otorga el beneficio correspondiente al 50% de la cuota mensual, abonando cada uno el 50% restante del valor de la cuota al momento de su presentación.

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

## EDUCACIÓN

### - UNIVERSIDAD SIGLO XXI

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

### - COLEGIO SANTA ANA

Los colaboradores que forman parte de la organización reciben un descuento mensual del 10 % 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% en la cuota mensual del jardín de sus hijos, como parte de los beneficios otorgados.

# CLIENTES



## CLIENTES

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. S y K S.A. fue contratada por el Banco de Corrientes para brindar esta asistencia a la DGR en gestión tributaria. 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.

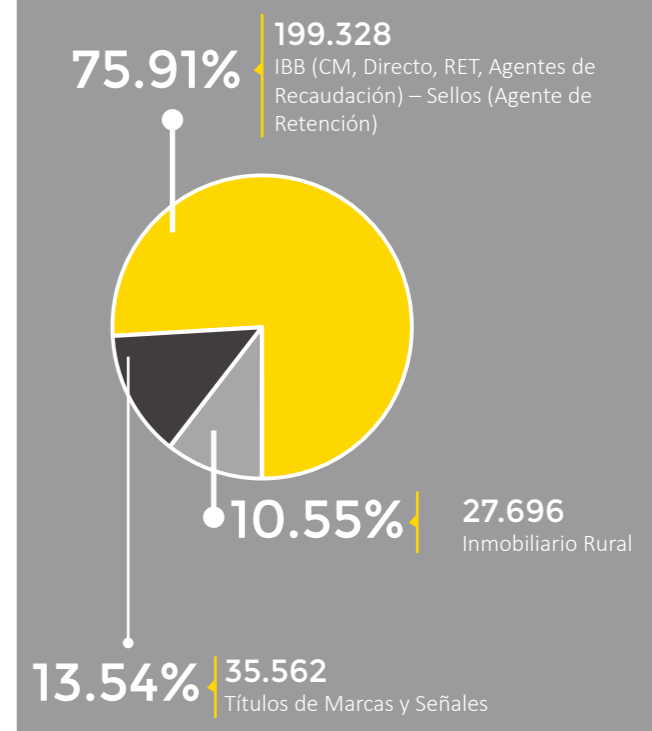
Los contribuyentes son las personas físicas y jurídicas con obligaciones tributarias que requieren servicios o información de la D.G.R., y que, por ende, son también clientes de la organización.

Asumimos los siguientes compromisos con los contribuyentes:

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

### UNIVERSO DE CONTRIBUYENTES

Al 31/12/2020 la cantidad total de objetos imponibles activos ascendía a 262.586, distribuidos de la siguiente manera:



## INNOVACIONES EN SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE

### TRÁMITES VIRTUALES



Se habilitaron en función al aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) los Trámites Virtuales, como un nuevo canal de atención no presencial para que se pudieran realizar trámites a distancia (tramitesvirtuales@dgrcorrientes.gov.ar). Mediante esta modalidad se faculta al contribuyente a remitir documentación por correo electrónico para realizar determinados trámites como ser liquidaciones de sellos, presentación de manifiesto de ganado, entre otras.

### INSTAGRAM



Nuevo canal de atención no presencial: Brinda información para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones, de manera sencilla y amigable.

### EXPERIENCIA DGR:



Como parte del Plan de Innovación institucional del organismo, los proyectos de Experiencia DGR tienen como objeto escuchar a los clientes (contribuyentes y organismos a los que brindamos servicios) de manera sistemática y permanente, para ir adecuando nuestros servicios a sus necesidades y a la vez lograr ser más eficientes internamente. Para ello se definieron 4 pilares, los cuales deben ser considerados en el desempeño diario: Simplicidad, Cordialidad, Proactividad, y Resolución y seguimiento.

### APLICACIÓN MÓVIL- APP:



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

### PORTAL DE AUTOGESTIÓN WEB:



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

### CANAL DGR CORRIENTES EN YOUTUBE:



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

### ORGANISMO SOCIALMENTE RESPONSABLE:



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

## NUEVOS SERVICIOS Y MEJORA DE LOS EXISTENTES



**Turnos para atención y/o pagos:** se habilitó el servicio de turnos previos para realizar trámites/ pagos de manera presencial, emitidos por el sitio web del Organismo.



**Mejora de pagos electrónicos para Uso Interno:** se habilitó a los Agentes de Trámites Virtuales para que puedan enviar el link de pago al Contribuyente, de cualquier tributo que se desee pagar por medios electrónicos.



**Tasas retributivas de servicios - Covid-19:** La Resolución del Ministerio de Salud N° 2252/2020 y el Decreto Provincial N° 935/2020, establecen los tests obligatorios para detectar casos de covid-19 contra el pago de una tasa retributiva de servicios. Para abonar la tasa correspondiente los Contribuyentes deben acceder al sitio web de la DGR Corrientes para efectuar el pago.



**Simplificación del proceso de liquidaciones de impuesto de sellos en liquidaciones realizadas en los puestos de atención:** el módulo permite ingresar datos que figuran en el instrumento, generar la liquidación y generar el aviso de vencimiento para el pago.



**Servicio Web - Declaración Jurada mensual de Ingresos Brutos:** Por medio de esta funcionalidad los Contribuyentes que posean clave de acceso virtual podrán:



**Padrón Federal:** Registro único Tributario para los Contribuyentes del impuesto sobre los IIBB que tributan por el régimen de Convenio Multilateral, con jurisdicción sede en Corrientes, Entre Ríos y Jujuy que se suman a las provincias que ya se encuentran adheridas al mismo.

- Generar y presentar la declaración jurada mensual.

- Emitir el cupón de pago.

- Consultar las declaraciones juradas presentadas.



**Régimen Especial de Retención del Impuesto sobre los Ingresos Brutos:** establece un régimen especial de retención del Impuesto sobre los Ingresos Brutos respecto de las ventas de cosas muebles, locaciones y prestaciones de obras y/o servicios cuyo pago se efectúe con la intervención o por medio de una plataforma o sitio web, aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de Internet y/o cualquier otro medio electrónico o digital.



**Liquidación y pago electrónico de tasas:** Contribuyentes que no poseen clave de acceso virtual podrán generar tasas y seleccionar la forma de pago.



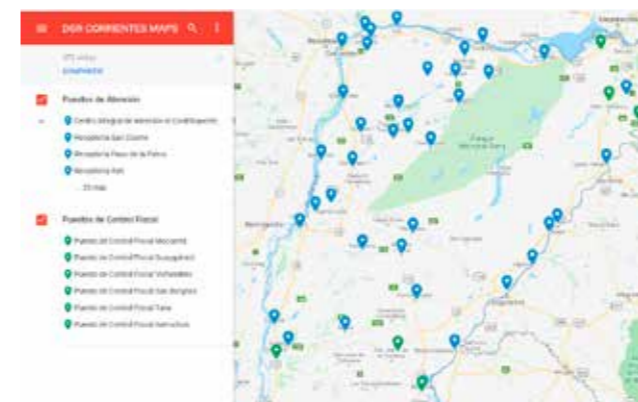
**Pago con cheque en Receptorías del Interior de la Provincia:** como consecuencia del cierre de las entidades bancarias, se habilitó la recepción de cheques en los siguientes puestos de atención: Bella Vista, Curuzú Cuatía, Goya, Mercedes, Paso de los Libres, Saladas, Santo Tomé y Gobernador Virasoro.



**Régimen de Percepción del Impuesto sobre los IIBB, que se aplicará respecto de la Mera Compra:** se instaura un régimen de Percepción del Impuesto sobre los Ingresos Brutos, que se aplicará respecto de la Mera Compra de los rubros mineros, agrícola y forestal para realizar las percepciones a los meros compradores de otras jurisdicciones.



**Google maps:** se incorporaron, a través del servicio de Google maps, los puestos de atención y control fiscal en ruta del Organismo en la página web.





## COMUNICACIÓN CON LOS CONTRIBUYENTES

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

### Presencial

#### Oficinas de Atención al Contribuyente:

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

#### Puestos de Control

- 6 Puestos de Control fiscal en rutas de la provincia

### No Presencial

#### Página WEB:

- [www.dgrcorrientes.gov.ar](http://www.dgrcorrientes.gov.ar)
- **Correos Electrónicos**
- [mesadeayuda@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:mesadeayuda@dgrcorrientes.gov.ar)
- [usuario@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:usuario@dgrcorrientes.gov.ar)
- [tramitesvirtuales@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:tramitesvirtuales@dgrcorrientes.gov.ar)
- [educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar)

#### Facebook e Instagram:

DGRCorrientes

Youtube: DGRCorrientes

App: DGRCorrientes

Mesa de Ayuda

0800-555 7376 / 0810-555 7376

## PROMOCIÓN DE SERVICIOS Y ACTIVIDADES

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

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

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

Frecuencia: permanente  
 Metodología: NPS  
 Modalidad: correo electrónico  
 Tipo de muestra: 100% de los contactos

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

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

Envío de correos a los contribuyentes

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

#### Resultados Obtenidos:

CALIDAD DE ATENCIÓN  
 Utiliza la misma metodología que para calcular el NPS

	MESA DE AYUDA	ATENCIÓN PRESENCIAL	TRÁMITES VIRTUALES	SITIO WEB
CALIDAD DE ATENCIÓN	83%	81%	73%	42%
RECOMENDACIÓN DEL CANAL	75%	70%	71%	45%

Resultados ponderados tomando en cuenta todas las respuestas a cada pregunta.

## Organismos Públicos

Frecuencia: Anual  
 Modalidad: Plataforma web  
 Tipo de muestra: 50% (4 Organismos)

### Respondieron 4 Organismos Públicos:

- Dirección Transporte fluvial y puertos
- Dirección General de Catastro y Cartografía
- Poder Judicial
- Ministerio de Salud

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO: 64%**

## EDUCACIÓN TRIBUTARIA

Tiene por objetivo fortalecer la conciencia tributaria y optimizar el control de la evasión fiscal a través de la participación ciudadana, sea como integrantes de núcleos familiares, de establecimientos educativos de distintos niveles (niños y jóvenes que constituyen futuros contribuyentes), o de la sociedad en general. En este año particular hemos potenciado las redes sociales y nuestro sitio WEB a fin de poder brindarles capacitación a distancia.

*La educación tributaria es la estrategia por excelencia para la formación de una cultura fiscal basada en el concepto de ciudadanía fiscal que implica asumir el cumplimiento de las obligaciones tributarias como contrapartida necesaria al legítimo ejercicio de los derechos cívicos.*

EXTERNO:

Facebook:

Youtube:

INTERNO:

Comunicación Institucional:

#### Mejora para trámites que se gestionan desde el sitio web con CAV

Se implementó una mejora para la solicitud de trámites que se emiten desde el sitio web, iniciando en esta oportunidad con Certificados fiscales y Constancias de no retención y no percepción.

La citada mejora consiste en incluir como exigible en el control de la deuda, la adhesión al Domicilio Fiscal electrónico en los términos de la normativa vigente - Resolución N° 178/2018.

[Para ver la noticia, ingrese aquí](#)

#### Actualización de documentos del SGC Proceso de Asistencia al Contribuyente

Se informa que se aprobó la **revisión 4.0 del instructivo IT-ACS-12 Módulo de Atención al Contribuyente**. Sus modificaciones fueron:  
 ✓ Se actualizó íntegramente el documento adaptándose al nuevo diseño de la herramienta.

El documento se encuentra en la Intranet y Disco H/Sistema de Gestión de la Calidad/Manual de procedimientos/Instructivos/Procesos Centrales/Proceso de Asistencia al Contribuyente.

[Para ver la noticia ingrese aquí](#)

# PROVEEDORES



## 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.

Sobre el total de proveedores contratados, el 62.35 % corresponde a nuestra región.

PROVEEDORES S Y K	
PROVEEDOR	PARTICIPACIÓN - RESUMEN
Corrientes	54.81%
Buenos Aires	35.55%
Córdoba	6.66%
Entre Ríos	1.48%
Chaco	0.74%
Mendoza	0.74%

PROVEEDORES DGR	
PROVEEDOR	PARTICIPACIÓN - RESUMEN
Corrientes	69.9%
Buenos Aires	21.36%
Córdoba	2.91%
Chaco	2.91%
Santa Fe	1.94%
Entre Ríos	0.97%

## COMPRAS RESPONSABLES:

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

## EJEMPLOS DE 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.

**36** Proveedores claves aprobados

## METODOLOGÍA:

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

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

- 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.

## 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

## COMUNIDAD

### EQUIPO DE VOLUNTARIOS

Desde el año 2012 se encuentra conformado el Grupo de Voluntarios, compuesto por 50 personas de diferentes áreas y niveles de la organización que colaboran de manera esporádica o permanente, los cuales representan el 12% del total de empleados de la organización.

*El voluntariado es una actitud de vida que es indispensable para la gestión de los Programas de Responsabilidad Social. Los voluntarios donan su tiempo y ponen su corazón.*

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

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

### CHARLAS EDUCATIVAS

Se realizaron 5 charlas educativas con diferentes profesionales.

- Ley Micaela	On line: 10/11- Zoom	Consejo provincial de la Mujer.
- Medidas de prevención COVID-19	Presencial: 17/3- Casa Central 19/3- CIAC	Dr. Daniel Naput AMIC Laboral
- Dengue	Presencial: 10/3- Casa Central 11/3- CIAC	Dr. Rito Miranda
- Estrés y Ansiedad en tiempos de pandemia. Herramientas para superarlo	On line: 23/6- Plataforma OSDE	Fundación OSDE

Ley Micaela, relacionada a la temática de género y violencia contra las mujeres. Fue sancionada en 2018 y promulgada en 2019. Esta Ley se llama así en conmemoración de MICAELA GARCIA, una joven entrerriana de 21 años, militante del Movimiento Evita, que fue víctima de femicidio. La realización de esta actividad es de CARÁCTER OBLIGATORIO para toda la Administración Pública.





Durante los meses correspondientes al aislamiento social, preventivo y obligatorio que se desarrolló en el contexto de la pandemia por COVID-19, mantuvimos los compromisos asumidos con anterioridad con diferentes organizaciones/ fundaciones y la comunidad en general con las que trabajamos año a año. Desde el comienzo de este período se decidió no discontinuar ninguno de los programas vigentes y de esta forma se mantuvieron en la medida de lo posible las acciones.

## TECHO

Participamos activamente como Aliados Oro:

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

2 Casas construidas

10 Voluntarios



### Algunas recomendaciones para la Construcción: Protocolo Covid-19

- ✓ Mantener las medidas de distanciamiento social
- ✓ Saludos a distancia, verbales o a través de gestos
- ✓ Mantener el distanciamiento recomendado de mínimo 2mts entre personas
- ✓ NO compartir mate y elementos de cocina, vasos y cubiertos.

## HOSPITAL PEDIÁTRICO JUAN PABLO II

Entregamos las tapitas para reciclar recolectadas en la organización:

100.000 Tapitas de la campaña de reciclado



## HOGAR DE ANCIANOS JUANA C. DE CHAPO

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

1775 Saquitos de Té

1700 Saquitos de Mate Cocido

81 Paquetes de Galletitas



## HOSPITAL GERIÁTRICO DE AGUDOS JUANA F. CABRAL

Se hizo entrega de una donación consistente en:

4 Caloventores

Venta solidaria de arroz con pollo, lo recaudado fue entregado al Hospital:

514 Porciones vendidas de arroz con pollo

50 Voluntarios participaron en la organización, venta y entrega.



## BARRIO LOMAS DEL MIRADOR

### ENTREGA DE HERRAMIENTAS

Se entregaron para trabajos de herrería:

- Soldadoras
- Morsas
- Amoladoras
- Arco sierra
- Escuadra de acero
- Calibre de acero
- Sensitiva de 14"

## ORATORIO SAN BENITO

Organizamos venta de arroz con pollo y empanadas congeladas para recaudar fondos y ayudar a las refacciones del lugar.

Venta solidaria de arroz con pollo:

150 Porciones de arroz con pollo

15 Voluntarios participaron en la organización, venta y entrega.



70 Docenas de empanadas congeladas

10 Voluntarios participaron en la organización, venta y entrega.

Venta solidaria de empanadas congeladas:





## COMEDORES

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

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

### - COMEDOR POCHO ROCH

- 600** Kilos de carne.
- 10** Docenas de facturas para la festividad de San Expedito.
- 10** Docenas de facturas para el día del niño.
- 100** Pan dulces para las familias que asisten al comedor en vísperas de Navidad.

### - COMEDOR SANTA CATALINA DE ALEJANDRIA

- Mesas y bancos para **40** personas.
- + de 5000** Productos no perecederos para las comidas.
- + de 900** Kilos de carne.

### - COMEDOR SAN CAYETANO

- + de 1000** Productos no perecederos para la elaboración diaria de la comida.
- 100** Pan dulces para las familias que asisten al comedor en vísperas de Navidad.

### - MERENDERO LAGUNA HERMOSA

- Mesas y bancos para **40** personas.
- Anafe y garrafa de 10kg.
- + de 3500** kilos de artículos para la merienda (leche, cereales, azúcar, cacao)

### Donación empresa S y K S.A.

## CALZARSE:

- 194** Pares de zapatos escolares
- 94 recolectados en campaña solidaria y 100 donados por la empresa S y K.



## AYUDANOS A ABRIGAR:

Campaña solidaria para las familias que asisten al comedor de la Capilla Juan Pablo II donde recolectamos y entregamos:

- Ropa de abrigo.
- Frazadas.



## CHEF SOLIDARIO:

Continuamos con el proyecto "Chef Solidario", donde los voluntarios interesados participan como cocineros en el comedor de la parroquia Juan Pablo II del barrio Pirayui.

Entregamos a las familias del barrio una vez a la semana viandas caseras hechas con amor por los voluntarios. Cada semana se prepara la cena nutritiva para más de 120 personas, quienes retiraron su porción para llevar y así respetar el protocolo por COVID-19. \*

- + DE 70** voluntarios que se convirtieron en chefs solidario.
- + DE 3400** porciones de cena.
- 100%** aporte de la empresa S y K S.A. \*



## CAMPAÑA "FRASCOTÓN" PARA EL HOSPITAL JOSÉ RAMÓN VIDAL:

Recolectamos frascos de vidrio, los cuales fueron esterilizados en el Banco de Leche Humana y distribuidos a las mamás donantes para que recolecten la leche humana que van a donar.

**90** frascos

## FRASCOTÓN

### TE INVITAMOS A SER PARTE DE LA CAMPAÑA SOLIDARIA

- Donando frascos:
- ✓ De vidrio.
  - ✓ Limpios.
  - ✓ Con tapa de plástico a rosca.
  - ✓ De 50 y 100 gramos (tipo café).
- Doná leche  
Doná vida

## CAMPAÑA DE BARBIJOS:

Confeccionamos barbijos para ser donados, al inicio de la Pandemia, al Hospital "Angela Iglesia de Llano".

**1060** barbijos

**300** para el sector de maternidad

**760** para el pabellón COVID-19

**+ de 20** Voluntarios participaron en la confección

**100%** de los materiales aportados por la empresa S y K S.A.



## CAMPAÑA "COLECTA EXTERNA DE SANGRE":

Solicitamos al Banco de Sangre Central de Corrientes, dependiente del Ministerio de Salud Pública, se acerque a nuestras oficinas con el objetivo de impulsar la donación, para que los interesados en sumarse a este acto solidario puedan hacerlo sin tener que acudir a la Institución.

La sangre no puede fabricarse, solo se consigue con solidaridad

**8** Voluntarios donaron sangre.





## ACTIVIDADES INTERNAS

### CONCURSO INTERNO CORRIENTES ES CARNAVAL

El personal debía responder correctamente las preguntas y resolver una sopa de letras. Quienes contestaban correctamente participaban de un sorteo de entradas para los carnavales.



150 Entradas entregadas.

### DÍA DEL TRABAJADOR ONLINE

Festejamos el día del trabajador con una competencia online, respetando el distanciamiento social, y utilizando la App "Preguntados".

16 Participantes

1 Ganador



### DÍA DEL PADRE:

Organizamos un juego en el cual debían completar una frase alusiva al día. Los papás de la organización, participaron de un sorteo, y quienes respondieron correctamente la frase enviada por correo electrónico, obtuvieron doble chance de ganar.



20 Papás

3 Ganadores

1er. Premio: una termera

2do. y 3er. Premio: un bolso de mano

### RIFA SOLIDARIA

Se realizó una rifa solidaria, para ayudar a una compañera a solventar gastos de un tratamiento de salud.

456 Números vendidos



### FIESTA DE FIN DE AÑO VIRTUAL:

Una noche DIFERENTE!!!!!! una noche VIRTUAL, para celebrar un año más cumpliendo desafíos y ese año más que nunca.

NO PUDIMOS FESTEJAR COMO TODOS LOS AÑOS, PERO NO HUBO RAZON PARA DEJAR DE ALEGRARNOS, EMOCIONARNOS Y CELEBRAR

Fue nuevamente fue una noche solidaria, y se confirmaba presencia donando artículos no perecederos para el Hogar de Ancianos. Se armaron grupos de 8 personas, y a cada uno se le entregó una caja con el catering y la bebida para el festejo. Cada grupo decidía el lugar donde reunirse para festejar y conectarse.

Se realizaron SORTEOS para cada grupo de ZOOM que fueron transmitidos en la pantalla para todos, dando así un marco de transparencia.

142 Personas participaron del evento.

1362 Productos no perecederos

👍 S y K S.A. duplica lo recolectado.





## SALUDOS EN FECHAS ESPECIALES:

### PASCUAS:



### DÍA DEL AMIGO:



### DÍA DEL TRABAJADOR:



### DÍA DEL NIÑO:



### DÍA DEL PADRE:



### DÍA DE LA MADRE:



## MEDIO AMBIENTE

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

### MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

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

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



#### ENERGÍA:

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

#### AGUA:

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

#### AIRE

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

### COMUNICACIONES VERDES:

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

- Eco-Noticias.
- Fechas importantes vinculadas.
- Invitaciones a charlas.



## 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.
- Defensoría del Pueblo de la Provincia de Corrientes.
- Ministerio de Hacienda de la Provincia de Corrientes.
- Comunidad en general.
- Subsecretaría de Trabajo de la Provincia de Corrientes.

### PROCESO DE REUTILIZACIÓN Y RECICLADO DE PAPEL

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



(\*)La reducción se atribuye a la concientización a los diferentes grupos de interés de las campañas del uso racional de recursos.

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

• **Hogar de Ancianos Juana C. de Chappo:** En 1886 un grupo de damas correntinas, inauguró un refugio destinado a personas en situación de calle. Aquel lugar fue cimiento de lo que hoy se conoce como el Hogar de Ancianos, dando asilo y contención a los abuelitos. Se mantiene por el financiamiento del Estado provincial, la cuota bimestral de los socios de la cooperadora, y donaciones.

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

## TAPITAS

Las tapitas que se recolectan en los contenedores destinados a tal fin, se donan al Hospital Pediátrico Juan Pablo II para su venta y obtención de recursos. En este proceso participa no solo el personal de la organización, sino también sus familias y amigos del proyecto.



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

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

## BOTELLAS

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

El plástico es donado a la cooperativa Proyecto Fortaleza.



• **La 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.**



## ¡NUEVAS CAMPAÑAS DE RECICLADO!

Campañas implementadas durante el año 2020, los resultados serán presentados en el próximo reporte.

LLAVES DE BRONCE y PILAS:

### ¡NUEVAS CAMPAÑAS DE RECICLADO!

**El Medio Ambiente es un bien común que debemos cuidar, ya que su deterioro es irreversible.**  
**Nuestro compromiso con el Medio Ambiente y respeto debe verse reflejado en la ejecución de las tareas diarias.**  
**Actualmente, en la DGR - S y K S.A. contamos con campañas de reciclado de papel, tapitas, botellas de plástico, ecoladrillos y ahora incorporamos dos elementos más:**

**PILAS**

Las pilas que usamos en juguetes, equipos electrónicos, linternas, controles, teléfonos y en muchos más aparatos contienen sustancias como níquel, cadmio, plomo, mercurio y litio.

Estas sustancias contaminan el aire y el agua y afecta directamente la salud.

**LLAVES DE BRONCE**

Las llaves de bronce, están compuestas por cobre y estaño, dos metales que se extraen de la corteza terrestre, consumiendo gran cantidad de agua y energía, y que puede decantar en la contaminación.

Además, el cobre contiene compuestos tóxicos, incluso letales para la vida humana.

**Te proponemos ser parte de las campañas de reciclado, separando estos residuos en tu hogar y acercarlos a la oficina.**



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



ECOBOTELLAS:

### ¡Nueva Campaña de Reciclado!



Los EcoLadrillos son elementos de construcción fabricados con botellas plásticas (PET) rellenas a presión, con residuos limpios y secos, no reciclables y no peligrosos; como envoltorios, bolsas y paquetes de plásticos.

Son una solución simple, que convierte desechos muy contaminantes, en materiales de construcción local, ecológicos, de bajo costo y alta calidad.

**¿Cómo hacer un EcoLadrillo?**

- Introduce en una botella de plástico, sólo residuos no reciclables y no peligrosos, asegurándote que estén limpios y secos. Nunca utilices residuos orgánicos ni pilas.
- Comprime bien el material con una vara, un martillo de madera o cuchara de palo evitando dejar espacios de aire entre los residuos.
- Una vez llena y con el material en su interior bien compactado, tapa la botella. Para asegurarte que está bien hecho, intenta apretarlo, si la botella se deforma, aún puedes introducir más residuos en su interior. El ecoladrillo debe quedar durísimo, si es necesario, pide ayuda.

**¿Qué residuos puede contener?**

- Residuos de plásticos, papel de aluminio y papeles altamente plastificados como:
  - Láminas de nylon.
  - Paquetes de filtros, arroz, polenta.
  - Paquetes de galletitas.
  - Envolturas de chocolates.
  - Sordetes.
  - Tapas de papel aluminio de los residuos de gaseosa.

Te proponemos tener un EcoLadrillo en tu casa para ir llenándolo con los residuos que generamos diariamente. Cuando este terminado y nos reencontremos en la oficina, los juntaremos para entregar a una Fundación.

Voluntaria Responsable: Agustina García.



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



## CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS

AGUA:

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

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

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



	CASA CENTRAL	CIAC
2019	4411.8 m <sup>3</sup>	522 m <sup>3</sup>
2020	3128,4 m <sup>3</sup>	471 m <sup>3</sup>
	<b>! 1283.4 m<sup>3</sup> menos</b>	<b>! 51 m<sup>3</sup> menos</b>

\* El valor se obtiene tomando el dato de m<sup>3</sup> de consumo que figura en las facturas mensuales abonadas por el servicio.  
\*\* Consumo correspondiente al 60% del total en función a la cantidad de personal de la Organización en Sede Central.  
\* Se realizaron mejoras de infraestructura-reclamos al ente regulador por pérdidas.

DISPENSERS DE AGUA

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

ENERGÍA



	CASA CENTRAL	CIAC
2019	216.064 kw.	114.430 kw.
2020	140.074 kw.	109.948 kw.
	<b>! 75.990 kw. menos</b>	<b>! 4.482 kw. menos</b>

RESMAS DE PAPEL

Se trabajó en la concientización a los colaboradores a través de campañas de uso racional de recursos y reciclaje, para mantener o mejorar los resultados; además de la implementación de procesos y trámites que no requieren la impresión de los mismos.

	CASA CENTRAL y CIAC	
2019	1931 resmas	*El 2020 tuvo un consumo atípico de resmas, dado que durante un mes de pandemia todo el personal trabajó homeoffice, y luego se reincorporó paulatinamente el 50% presencial y el 50% homeoffice; por lo cual considerando que no se volverá a la presencialidad durante el 2021, y que a través de trámites virtuales se gestionan trámites que antes se realizaban presencialmente se estima que el consumo de hojas bajó y continuará con esa tendencia.
2020	959 resmas*	
	<b>! 972 resmas menos</b>	

TONER

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

Es necesario destacar que estas reducciones se debieron a que las oficinas no fueron usadas de forma regular debido a el aislamiento social preventivo y obligatorio consecuencia de la Pandemia por COVID-19.



PERSPECTIVA FINANCIERA

Objetivo Estratégico: Incrementar la recaudación			
PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
RECAUDACIÓN	Incremento de la recaudación presupuestada- Nominal	15%	33% ●
GESTION DE DEUDA	Cumplimiento de Pago de "Facilidades de Pagos"	75%	100% ●
	Recupero de deuda mediante intimaciones masivas	25%	30% ●
	Recupero de deuda en mora- Receptorias	15%	- ●
	Recupero de deuda en mora- instancia administrativa	35%	36% ●
	Recupero obligaciones en apremio	31%	36% ●

Objetivo Estratégico: Reducir la evasión			
PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
FISCALIZACION (Selección y Control - Fiscalización)	Propuestas de fiscalización integrales y puntuales- Casos	481	487 ●
	Fiscalizaciones integrales y puntuales- Casos	735	906 ●
	Conformidad de las fiscalizaciones determinadas-Casos	65%	32% ●
	Fiscalizaciones integrales y puntuales- Monto (millones)	\$ 103	\$ 133 ●
	Conformidad de las fiscalizaciones determinadas-Montos	50%	22% ●
	Recupero de deuda de fiscalizaciones conformadas	80%	76% ●
	Revisión de conducta de fiscalizados	100%	83% ●
	Fiscalizaciones emitidas a Sujetos no Inscriptos	10%	19% ●
FISCALIZACION (Puesto de Control)	Relevamientos Puestos de Control (actas labradas)	44731	37255 ●
	Recupero de deuda	6%	6,38% ●
TODOS	Casos de Interés Fiscal	863	801 ●
	*Subdirección Operativa (interior, Centro Integral de atención, mesa de ayuda y soporte de atención al contribuyente)	759	567 ●
	* Subdirección Impositiva (Ingresos Brutos, Inmobiliario Rural, Marcas y señales, Sellos, Certificados Fiscal)	56	176 ●
	* Fiscalización (Verificaciones, Auditoria fiscal, Selección y Control)	-	19 ●
	* Dirección General	-	35 ●
	* Gestión de deuda (Liquidación y planes de pago, Procuración Fiscal)	-	4 ●
	Casos Analizados por Selección y Control de información de interes fiscal	100%	98% ●
Fiscalizaciones emitidas de infomación de interes fiscal	100%	98% ●	

● Cumplido  
● Parcialmente cumplido  
● No Cumplido  
● Suspendido por pandemia - COVID-19.

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

Objetivo Estratégico: Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos centrales asegurando la unidad y criterio y la seguridad jurídica						
PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO			
RECAUDACIÓN	Índice de acreditación de pagos	75%	85% ●			
GESTION DE DEUDA	Emisión de títulos ejecutivos	2537	2065 ●			
FISCALIZACION	Índice de antigüedad de casos-Cerrados	90	162 ●			
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	Eficacia de la atención en Redes Sociales	100%	100% ●			
	Eficacia en la gestión de reclamos y sugerencias	100%	87% ●			
	Eficacia en la atención telefónica	80%	88% ●			
	Indice de validación de atención telefónica	95%	97% ●			
	Indicador de movimiento de expedientes (*IME)	Existencia Inicial	Recibido	Concluido	Existencia final	
	*Sellos	447	1737	1652	532	95% ●
	*Inmobiliario Rural	167	720	678	209	94% ●
	*Marcas y Señales	1378	8210	8023	1565	98% ●
	*Ingresos Brutos	847	8023	8096	774	101% ●
	*Jurídico	816	2693	2876	633	107% ●
*Dirección	1439	3282	4245	476	129% ●	

Objetivo Estratégico: Asegurar una eficaz y satisfactoria prestación de servicios de las áreas de apoyo			
PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
RESPONSABILIDAD SOCIAL *comparado año anterior	Indice del uso racional del agua	4934,40m3	3599,40m3 ●
	Indice del uso racional de la energía	330494 kw	250022 kw ●
	Indice del uso racional del papel	1931	959 ●
SISTEMAS	Gestión de los Service Level Agreement- Acuerdos de Servicio de Servicios de Tecnología de la Información	85%	94% ●
	Gestión del Plan de Infraestructura tecnológica	90%	70% ●
	Gestión del Plan de capacidad- continuidad	95%	90% ●
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Gestión de hallazgos eficaces	80%	87% ●
ADMINISTRACION PRESUPUESTARIA	Ejecución presupuestaria para el gasto	98%	99% ●
	Ejecución de las obras de infraestructura	90%	70% ●

● Cumplido  
● Parcialmente cumplido  
● No Cumplido  
● Suspendido por pandemia - COVID-19.

PERSPECTIVA PARTES INTERESADAS

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

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
RECAUDACIÓN	Cumplimiento de las metas de recaudación - Nominal	100%	335% ●
	Satisfacción Organismos Públicos	75%	61% ●
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	Índice de transparencia	100%	100% ●
	Gestión de denuncias	100%	100% ●
	Calidad de atención (NPS)	80%	87% ●
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Satisfacción Educación Tributaria	100%	- ●
	Satisfacción beneficiarios programas sociales	100%	100% ●
RECURSOS HUMANOS	Satisfacción Colaboradores	90%	96% ●
PROVEEDORES	Reclamos de proveedores claves sobre la gestión de pagos	0	0 ●

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

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Amigos del proyecto	7	0 ●
	Participación de colaboradores	542	101 ●
	Reciclado y/o reutilización del papel	8202	3528 ●

PERSPECTIVA FORMACIÓN E INNOVACIÓN

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

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
SISTEMAS SEGURIDAD INFORMATICA	Índice de seguridad informática (cumplimiento de requerimientos)	85%	90% ●
	Índice de desarrollos implementados	90%	90% ●
	Índice de disponibilidad de servicios de tecnología de la información	95%	97% ●
	Índice de soluciones de soporte técnico	85%	80% ●
	Índice de transformación digital	100%	100% ●

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

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
RRHH ADMINISTRACION DE PERSONAL	Tasa de ausentismo	8%	3% ●
	Índice de gestión de desempeño	90%	93% ●
	Horas de capacitación promedio por persona	14 hs.	9 hs. ●

- Cumplido
- Parcialmente cumplido
- No Cumplido
- Suspendido por pandemia - COVID-19.

DESAFÍOS 2021

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

# ► INFORME DE SEGURIDAD INDEPENDIENTE



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

Av. Córdoba 827 Piso 10 Dpto. A  
(1054) CABA

25 de mayo 902 3400 Corrientes  
Argentina

## INFORME DE SEGURIDAD INDEPENDIENTE

A los señores miembros del Directorio de SyK S.A, y Director de la Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes.  
Av. Córdoba 827 Piso 10 Dpto. A (1054) CABA 25 de mayo 902 3400 Corrientes Argentina

### INTRODUCCION

Total Quality Consulting Group, en su carácter de verificador independiente ha tenido la responsabilidad de verificar el Reporte de Sustentabilidad 2020 (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 2020, se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, alcanzando la opción exhaustiva.

**Ph.D. RUBEN ROBERTO RICO**  
**PRESIDENTE**  
**TOTAL QUALITY CONSULTING GROUP**  
**www.totalquality.com.ar**



# ▶ EL REPORTE EN FOTOS

Los logros de una organización son los resultados del esfuerzo combinado de todos los individuos.



Construcción de TECHO.



Construcción de TECHO



Venta de arroz con pollo.



Venta de arroz con pollo.



Entrega de Yogur



Entrega de pan dulces.



Entrega de barbijos.



Venta de arroz con pollo.



Entrega de abrigos.



Donación de sangre.



Tapitas al Hospital Pediátrico.



Entrega Hogar de Ancianos.



Confección de barbijos



Chef Solidario



# ▶ ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estandar GRI	Contenido	Página o referencia	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Omisión	Verificación Externa
<b>GRI 101 - FUNDAMENTOS 2016</b>					
<b>GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES 2016</b>					
<b>1. Perfil de la Organización</b>					
102-1	Nombre de la organización	Pág. 4			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 10 y 11			
102-3	Ubicación de la sede	Pág. 4, 25 y 26			
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 4, 25 y 26			
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 10 y 25			
102-6	Mercados servidos	Pág. 26, 43 y 46			
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 32			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 34 y 35	#8: Trabajo Decente y Crecimiento económico.		
102-9	Cadena de suministro	Pág. 19, 21 y 22			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se registraron cambios significativos			
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 19 y 21			
102-12	Iniciativas externas	Pág. 8, 9, 22, 51, 55 y 56			
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 33 y 53			
<b>2. Estrategia</b>					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 6, y 7			
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Pág. 6, 7, 19 y 21			
<b>3. Ética e Integridad</b>					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 5, 10, 11 y 31	#16: Paz y Justicia		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 31 y 49	#16: Paz y Justicia		
<b>4. Gobernanza</b>					
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 12 y 13			
102-19	Delegación de autoridad	Pág. 12, 13, 14, 15 y 22			
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 12, 13, 14, 15 y 23			
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 8, 9, 20 y 28	#16: Paz y Justicia		

102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág. 12, 13, 14 y 15	"#5: Igualdad de género #16: Paz y Justicia"		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente de S y K S.A. no ocupa un cargo ejecutivo en las actividades desarrolladas en la DGR.	#16: Paz y Justicia		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 12	#5: Igualdad de género		
102-25	Conflictos de intereses	Pág. 31	#16: Paz y Justicia		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Pág. 10 y 11			
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 12 y 13	#4: Educación de Calidad		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 16			
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pág. 8 y 9	#16: Paz y Justicia		
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pág. 19 y 21			
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Mínimo, una vez al año			
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Pág. 4, 12 y 13			
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Pág. 19, 21, 22 y 35			
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Pág. 9			
102-35	Políticas de remuneración	Pág. 16 y 39			
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Pág. 16 y 39			
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Pág. 28	#16: Paz y Justicia		
102-38	Ratio de compensación total anual	La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de S y K S.A. con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada)es del 14.13% y ocupa un puesto gerencial			

102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	La relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de S y K S.A. con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) es del 0.87%.
--------	----------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 5. Participación de los Grupos de Interés

102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 8, 9 y 27	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 33	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 28	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 28, 34 y 46	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 8, 9 y 34	

### 6. Prácticas para la Elaboración de Informes

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 16, 23, 25 y 26	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 9	
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 9 y 20	
102-48	Reexpresión de la información	Las aclaraciones sobre las técnicas de medición y de reexpresión de información se realizan a lo largo del reporte	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Las aclaraciones sobre los cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance y cobertura del reporte, se realizan a lo largo del mismo.	
102-50	Periodo objeto del informe	Pág. 4. Año 2020	
102-51	Fecha del último informe	Año 2019	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Pág. 4. Anual	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 92	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág. 4	

102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 72
102-56	Verificación externa	Pág. 68 y 69

### TEMAS MATERIALES - GRI 200 - ESTÁNDARES ECONÓMICOS

#### DESEMPEÑO ECONÓMICO

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

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

##### GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO - 2016

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 23	"#2: Lucha contra el Hambre #5: Igualdad de Género #7: Energías Renovables #8: Trabajo decente y Crecimiento Económico #9: Industria, Innovación e Infraestructura"
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 6 y 7	#13: Acción por el Clima
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No es aplicable, la Organización no posee plan de pensiones	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibieron ayudas económicas por parte del Gobierno	

### PRESENCIA EN EL MERCADO

#### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

#### GRI 202 PRESENCIA EN EL MERCADO - 2016

202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	No existe diferenciación en materia de remuneraciones ya sea por ubicación geográfica, género o edad.
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Pág. 12 y 13



## IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

### GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS - 2016

203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 22 y 23
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 23

## PRACTICAS DE ADQUISICION

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

### GRI 204 PRACTICAS DE ADQUISICION

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 49	#12: Consumo y Producción Responsable
-------	--------------------------------------------	---------	------------------------------------------

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

### GRI 205 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN - 2016

205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 31	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 31 y 35	#16: Paz y Justicia
205-3	"Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas"	No se registraron casos de corrupción	

## COMPETENCIA DESLEAL

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

## GRI 206 COMPETENCIA DESLEAL - 2016

206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se recibieron demandas de este tipo en el período reportado
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

## TEMAS MATERIALES - GRI 300 - ESTÁNDARES AMBIENTALES

### GRI 301 MATERIALES

301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 60, 61, 62 y 63	"#8: Trabajo decente y económico #12: Consumo y Producción responsable"
301-2	Insumos reciclados utilizados	Pág. 60, 61, 62 y 63	"#8: Trabajo decente y económico #12: Consumo y Producción responsable"
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	No se regeneran productos ni embalajes ya que solo se comercializan servicios	

## ENERGIA

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

### GRI 302 ENERGIA - 2016

302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 63	"#7: Energías Renovables #8: Trabajo decente y Crecimiento Económico #12: Consumo y Producción Responsable #13: Acción por el Clima"
302-2	Consumo energético fuera de la organización		No existen mediciones del consumo de energía fuera de la organización. The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable. No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.

302-3	Intensidad energética		No existen mediciones de la intensidad energética utilizada.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.
302-4	Reducción del consumo energético	Pág. 63	"#7: Energías Renovables #8: Trabajo decente y Crecimiento Económico #12: Consumo y Producción Responsable #13: Acción por el Clima"		

302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No existen mediciones de los requerimientos de energía de los productos y servicios que se prestan.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.
-------	----------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

**GRI 303 AGUA - 2016**

303-1	Extracción de Agua por fuente		No existen mediciones del consumo de agua por fuente.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.
-------	-------------------------------	--	-------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

303-2	Fuente de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		No existen mediciones de las fuentes de agua afectadas por el consumo de agua.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.
-------	-----------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

303-3	Agua reciclada y reutilizada		No existen mediciones sobre el total de agua reciclada o reutilizada.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.
-------	------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

**GRI 304 Biodiversidad - 2016**

304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a las áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de las áreas protegidas		No existen sitios operacionales relacionados con áreas de alto valor de biodiversidad.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		No existen mediciones sobre impactos significativos sobre biodiversidad.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

304-3	Habitats protegidos o restaurados		No existen habitats protegidos o restaurados.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.
-------	-----------------------------------	--	-----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

304-4	Especies que aparecen en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos habitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones		No existen especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos habitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

**GRI 305 EMISIONES - 2016**

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		No existen mediciones sobre las emisiones directas de gases de efecto invernadero	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
-------	---------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	----

305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		No existen mediciones sobre las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
-------	------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	----

305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)		No existen mediciones sobre otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
-------	-----------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	----

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

#### GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS - 2016

306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino	No existen mediciones sobre el vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
306-2	Residuos por tipo y métodos de eliminación	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
306-3	Derrames significativos	No existen mediciones sobre el número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No

306-4	Transporte de residuos peligrosos	No existen mediciones sobre el peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
-------	-----------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	----

306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	"No existen mediciones sobre la identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización"	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
-------	-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	----

#### CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

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

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

##### GRI 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL - 2016

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

#### EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

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

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40



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

308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Pág. 49	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se detectaron impactos ambientales significativos en nuestros proveedores	

**TEMAS MATERIALES - GRI 400 - ESTÁNDARES SOCIALES****EMPLEO****GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	

**GRI 401 EMPLEO - 2016**

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 37	#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 40 y 41	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico"
401-3	Permiso parental	Pág. 40	#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"

**RELACION TRABAJADOR EMPRESA****GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	

**GRI 402 RELACIÓN TRABAJADOR EMPRESA - 2016**

402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	Pág. 33	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico"
-------	------------------------------------------------------	---------	----------------------------------------------

**SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO****GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	

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

403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	Pág. 33	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico"
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Pág. 33	"#3: Salud y Bienestar #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	No existe tal riesgo o incidencia en nuestra Organización	"#3: Salud y Bienestar #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Pág. 39	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico"

**FORMACION Y EDUCACION****GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	

**GRI 404 FORMACION Y EDUCACION - 2016**

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 38	"#4: Educación de Calidad #5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 38	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico"
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 38	"#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"

**DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES****GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40	

## GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES - 2016

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 12, 13, 14, 15, 32 y 33	"#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 16- 39	"#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico #10: Reducción de las Desigualdades"

## NO DISCRIMINACIÓN

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

### GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN - 2016

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 31	"#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico #16: Paz y Justicia"
-------	------------------------------------------------------------	---------	------------------------------------------------------------------------------------------------

## LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

### GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA - 2016

407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No se identificaron este tipo de amenazas respecto de la libertad de asociación y derecho a acogerse a los mismos.	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

## TRABAJO INFANTIL

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

## GRI 408 TRABAJO INFANTIL - 2016

408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 49	"#8: Trabajo decente y Crecimiento económico #16: Paz y Justicia"
-------	---------------------------------------------------------------------------------	---------	----------------------------------------------------------------------

## TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

### GRI 409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO - 2016

409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 49	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------	---------	---------------------------------------------

## PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

### GRI 410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD - 2016

410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No se realizaron actividades de formación específica de Derechos Humanos	#16: Paz y Justicia
-------	------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	---------------------

## DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

### GRI 411 DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS- 2016

411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No se registraron casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas
-------	---------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

## EVALUACION DE LOS DERECHOS HUMANOS

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	PPág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

## GRI 412 EVALUACION DE LOS DERECHOS HUMANOS - 2016

412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No ha sido objeto de exámenes o evaluación de impactos en materia de Derechos Humanos.
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	No se realizaron actividades de formación específica de Derechos Humanos
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No se realizaron este tipo de acuerdos o contratos

## COMUNIDADES LOCALES

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

### GRI 413 COMUNIDADES LOCALES - 2016

413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 51, 53, 55, 56, y 60
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	No existen impactos negativos sobre las comunidades locales "#1: Erradicación de la Pobreza #2: Lucha contra el Hambre"

## EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

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

414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 49
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se detectaron impactos negativos significativos en ninguno de los proveedores evaluados. #8: Trabajo decente y Crecimiento económico

## POLÍTICA PÚBLICA

### GRI 415 POLÍTICA PÚBLICA - 2016

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

## SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

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

416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 46
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No existieron incidentes alguno en el período reportado. #16: Paz y Justicia

## MARKETING Y ETIQUETADO

### GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 8, 9, 19, 20, 31, 32, 33, 38, 39 y 40

### GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO - 2016

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	No se identificaron incumplimientos al respecto en el período reportado. #16: Paz y Justicia
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se registraron incumplimientos al respecto en el período reportado.

## PRIVACIDAD DEL CLIENTES

### GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTES - 2016

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

## CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO

### GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO - 2016


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





## BENEFICIOS LABORALES

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

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

## BENEFICIOS EXTRALABORALES

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

### Día de cumpleaños:

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



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

### - Artículos escolares:

Para los hijos de los colaboradores en edad escolar.

### - Programa de Bienestar Laboral

Nutricionista, descuento en gimnasios, Yoga, PBS.

### - Sorteos:

De entradas para eventos deportivos y sociales

### - Organización de actividades deportivas

### - Fiesta de Fin de año

### - Caja Navideña

### - Agasajos en fechas especiales



## REMUNERACIÓN

### Fondo Estímulo

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

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

### Conformación del puntaje:

1. Jerarquía: entendida como el grado de responsabilidad que implican las funciones que tiene el agente.
2. Asistencia.
3. Eficiencia: en función a la capacidad del agente para resolver las cuestiones que se le presenten en el desarrollo de su tarea diaria.
4. Colaboración: se tendrá en cuenta especialmente la predisposición del agente a participar en la realización de las diferentes tareas que se cumplen en la repartición.

Los ítems 2,3 y 4 tendrán un puntaje máximo de 25 puntos.

5. Categoría y clase presupuestaria: se asignará dos puntos por Clase de la Categoría Administrativo, Técnico y Profesional Universitario y uno y medio punto por clase al Personal Obrero y Maestranza.

6. Antigüedad: se asignará un punto por cada año o fracción no menor de seis meses de servicios en la Dirección General de Rentas computable al 31 de diciembre del año inmediato anterior.

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

Los agentes no tendrán derecho a percibir el Fondo de Estímulo cuando se den algunas de las siguientes situaciones:

- Como consecuencia de una medida disciplinaria se haya decretado su cesantía o exoneración.
- Cuando como consecuencia de medidas disciplinarias haya sufrido en el mes suspensiones que totalicen tres o más días.
- Cuando el tiempo trabajado en el mes sea inferior a diez días, salvo que se encuentre haciendo uso de licencia ordinaria, por maternidad, duelo u horas compensatorias (art 88°, 141° 127° y 184° de la Ley N° 4067) - Quienes posean una antigüedad menor a seis meses en la Dirección General de Rentas.

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

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

## CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR-VIDA LABORAL

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

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

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

## ▶ QUEREMOS CONOCER 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   
Organización de la información   
Cantidad de información   
Claridad de la información   
Contenido del informe   
Relevancia de la información

¿CUÁL FUE EL CAPITULO MÁS INTERESANTE PARA UD.?

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

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

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

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

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

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

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

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

Redacción y elaboración de contenidos: Equipo de Responsabilidad Social.

Diagramación: Dg. Maria Juliana Grebe

Fotografías: imágenes propias

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

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

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

