



**NEUQUÉN**  
PROVINCIA

**JUNTOS  
PODEMOS  
MÁS**

# Gestión IJAN 2015-2016



# Gestión IJAN 2015-2016



**I.J.A.N.**

Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén

**NEUQUÉN**  
PROVINCIA

JUNTOS  
PODEMOS  
MÁS



# Autoridades

## Gobernador

*Cr. Omar Gutiérrez*

## Vicegobernador

*Cr. Rolando Figueroa*

## Presidente del IJAN

*Cr. Alfredo Mónaco*

## Vicepresidente del IJAN

*Cra. Adriana Durazzi*

## Dirección Provincial de Lotería y Quiniela

*Sr. Antonio Reus*

## Dirección Provincial de Salas de Juego y Casinos

*Sr. Mario Becher*

## Dirección Provincial de Responsabilidad Social

*Ing. Ricardo Pullella*

## Dirección Provincial de Asuntos Legales

*Dr. Agustín Li Gambi*

## Dirección General de Comercialización

*Cr. Ángel Otaño*

## Dirección General de Informática

*Sr. Carlos Araya*

## Dirección de Recursos Humanos

*Lic. Natalia Villar*

## Dirección de Contaduría

*Sra. Silvia Fasanelli*

## Dirección Operativa

*Téc. Arturo Suárez*

5. Autoridades

9. Mensaje del Presidente del IJAN

11. Sobre nosotros

- 13. Misión, visión y valores
- 14. Organigrama
- 16. Ejes de responsabilidad social
- 18. Grupos de interés
- 21. Sustentabilidad
- 23. Plan estratégico
- 26. Productos
- 28. Comunicación de Progreso

30. Gobierno y Sociedad

32. Sobre los derechos humanos

- 34. Programa Primer encuentro de Mujeres de Loterías y Casinos de Argentina
- 36. Programa Chequeo de salud
- 36. Facilitar acceso a la vivienda
- 37. Colaboración con ONG

40. Sobre los derechos laborales

- 43. Capacitaciones para los empleados del IJAN

46. Sobre la gestión ambiental

- 48. Desarrollo

50. Sobre las medidas anticorrupción

52. Comunicación institucional

- 54. Programa promoción y orientación de juego responsable



## Mensaje del Presidente del IJAN

Un nuevo año para nuestra Institución, que desde que fue creada no ha dejado de crecer. En este 2016 nuevos caminos se han abierto, permitiendo formalizar nuestros valores, y también posibilitando establecer nuevas metas. Nos adherimos al Pacto Global, logramos crear nuestro Código de Ética, certificamos ISO 27001 y generamos nuevos programas beneficiando a nuestros grupos de interés.

Me complace confirmar que el Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén reafirma su apoyo a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

En esta comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios de acuerdo a nuestra estrategia de desarrollo continuo. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestros grupos de interés a través de nuestros principales canales de comunicación, con el objetivo de crear valor sostenible.

Estamos convencidos que en esta etapa de desarrollo, nos esperan nuevas iniciativas y mayores logros, contando siempre con nuestros asociados, dirigentes y colaboradores, y fortaleciendo nuestra visión responsable y sostenible como ciudadanos en pos del beneficio social, de nuestras empresas, con mayor prosperidad y mayor calidad de vida para todos.

Atentamente,

*Cr. Alfredo Mónaco*

Presidente del Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén.





# Sobre Nosotros

El IJAN es un ente autárquico de la Provincia del Neuquén creado en el año 2010 mediante la Ley N° 2751.

Alineados al gobierno provincial, contribuyendo a la optimización de sus recursos financieros y desalentando la propagación del juego clandestino, incorporamos nuestros principios concordantes a los de ALEA, CIBELAE y WLA. Para el logro de nuestra meta consideramos de fundamental importancia la aplicación de los principios éticos y morales de toda sociedad desarrollada y el apoyo de un equipo humano capacitado y comprometido con el fin perseguido.



## Misión, visión y valores

### Misión

Nuestra misión es autorizar, regular, administrar, explotar, fiscalizar y controlar las actividades inherentes a los juegos de azar, a fines de garantizar la transparencia de las mismas mediante un comportamiento ético y respetando los preceptos fundamentales de la responsabilidad social. Esta actividad asimismo, tiene como propósito final el destinar las utilidades al financiamiento de Programas de Asistencia Social y Educación, al bienestar y desarrollo comunitario y a la promoción del juego responsable.

### Visión

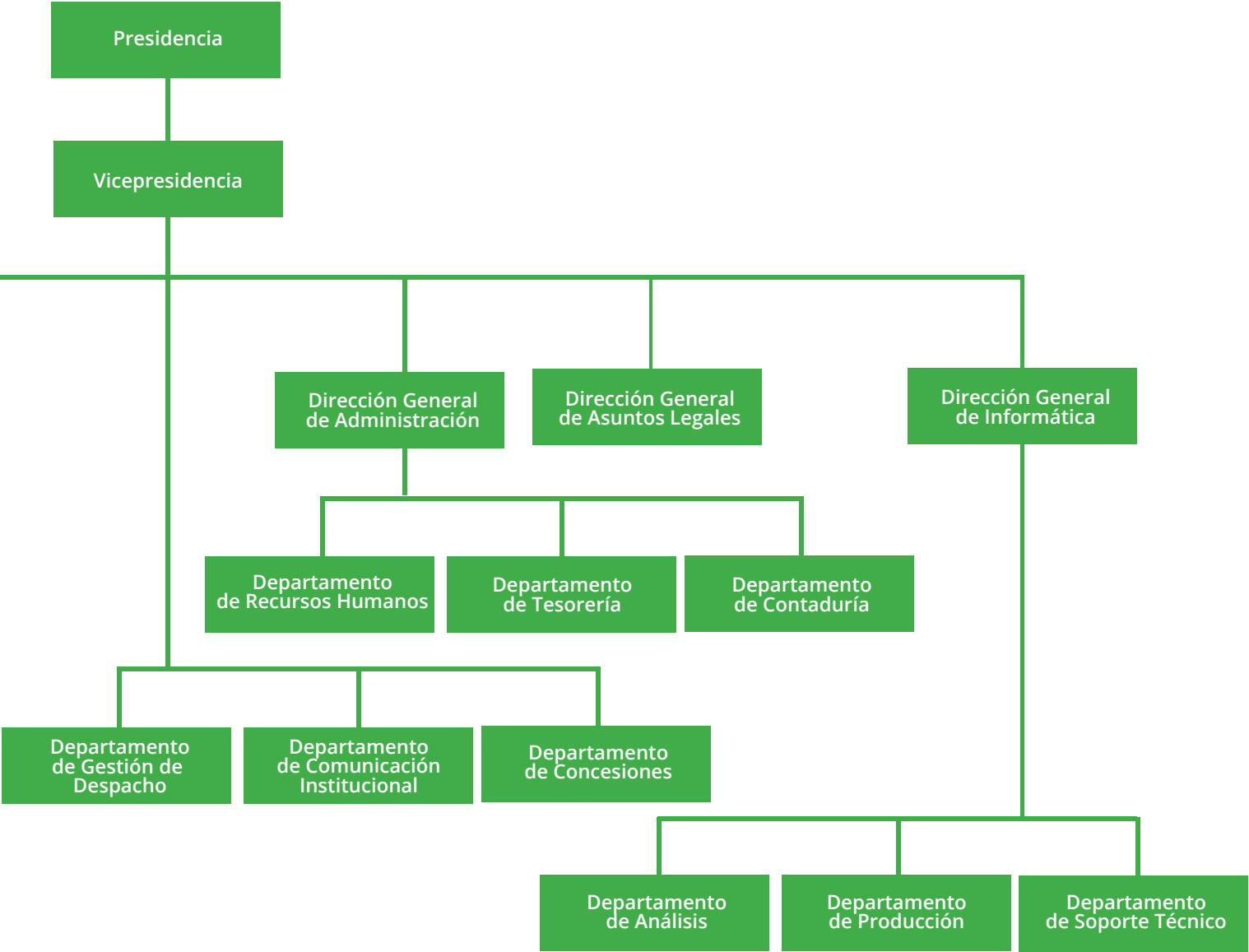
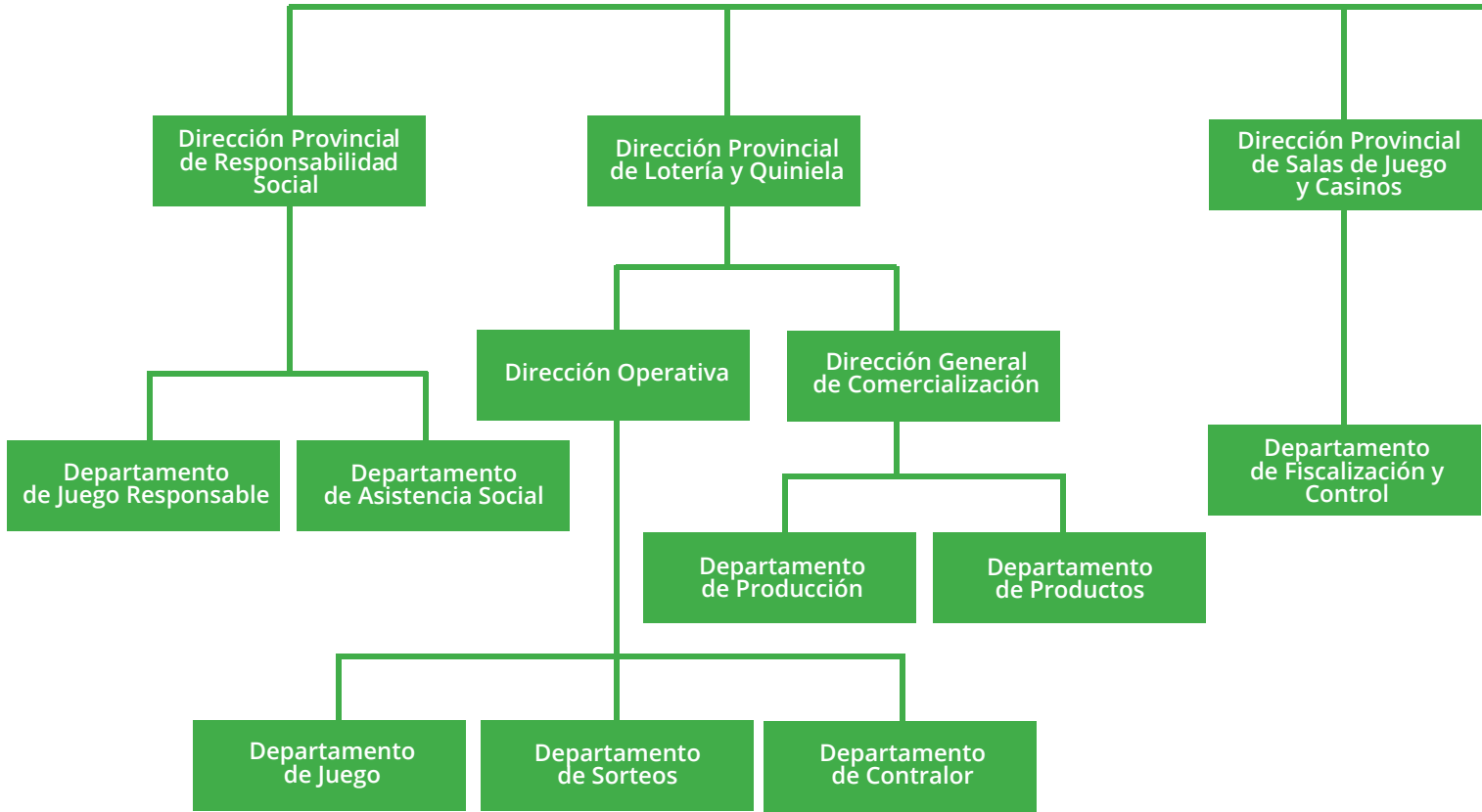
Nuestra visión es trabajar en el empoderamiento del recurso humano y el posicionamiento de la organización en su conjunto, buscando potenciar su calidad y eficiencia, contribuyendo al bien común de todos los grupos de interés y logrando reconocimiento a nivel nacional e internacional.

### Valores

- Realizar una buena práctica comercial y laboral, basada en la transparencia y cooperación.
- Respetar íntegramente la legislación vigente aplicable, sea ésta de orden nacional, provincial o municipal.
- Respetar los derechos laborales de sus empleados y grupos de interés, facilitándoles los medios para su formación, promoción y cuidado.
- Velar por la preservación ambiental en todas las fases de nuestra actividad.



Organigrama.



Descripción	2015	2016
Cantidad de empleados	52	48
% empleados mujeres	46%	45%
% empleados hombres	53%	54%
Edad promedio del personal	40 años	40 años

Cantidad de trabajadores: 48    Horario laboral: 8 a 15 hs.





## La gestión de la responsabilidad social del IJAN

Nuestro desarrollo de la RS ha logrado avances a partir de las experiencias resultantes de sus recientes inicios constitutivos. El objetivo del desarrollo estratégico de nuestra responsabilidad social es poder alcanzar las diferentes aristas que la definen. Es por ello que en el transcurso del año 2015 se propuso definir los grupos de interés y los ejes a partir de los cuales se desarrollen los programas para dichos grupos. Las acciones ejecutadas tuvieron como fin hacer cumplir los principios establecidos por el Pacto Global, en el marco de los valores institucionales y por medio del acercamiento a la comunidad donde nos hallamos insertos, es decir la Provincia de Neuquén. En este reporte buscamos expresar las acciones efectuadas en el período Mayo 2015 a Mayo 2016. Las mismas implicaron, además de la suma de esfuerzos e inversión, el compromiso de todas las personas pertenecientes al IJAN. La voluntad de ser una institución socialmente responsable y el compromiso de su Presidente, ha llevado a la creación de la Dirección Provincial de Responsabilidad Social, con el fin de enmarcar las acciones institucionales en los valores de la responsabilidad social. A partir de ello, se ha convocado a todas las áreas del IJAN a participar en la toma de decisiones, generando interés en la temática y multiplicando el efecto de las acciones.

## Avance de Nuestra Responsabilidad Social

Todas las organizaciones conllevan impactos positivos y negativos para el ambiente social y natural, reconocerlo es el primer paso para potenciar los primeros y reducir los segundos.

### De qué manera se logra:

- A través del ofrecimiento de productos que garanticen la calidad y cuidado del jugador.
- A través del control de legalidad y cumplimiento de la normativa vigente.
- A través de tecnología informática continuamente actualizada.
- A través del cuidado de los propios empleados.
- A través de la generación de lazos con la comunidad: comisiones de fomento, municipios, organizaciones sin fines de lucro, entre otros.
- A través de un Programa de promoción y orientación de juego responsable, que previene y educa sobre la Ludopatía.



## Ejes de nuestra responsabilidad social



Grupos de interés



Estos grupos de interés representan los objetivos de desarrollo de la Responsabilidad Social. Nuestras acciones hacia ellos se gestan en la cooperación mutua y el respeto por los derechos humanos. Identificarlos y desarrollar acciones específicas en conjunto, considerando las particularidades de cada grupo, sean sus problemáticas como sus propuestas, es uno de nuestros objetivos principales.

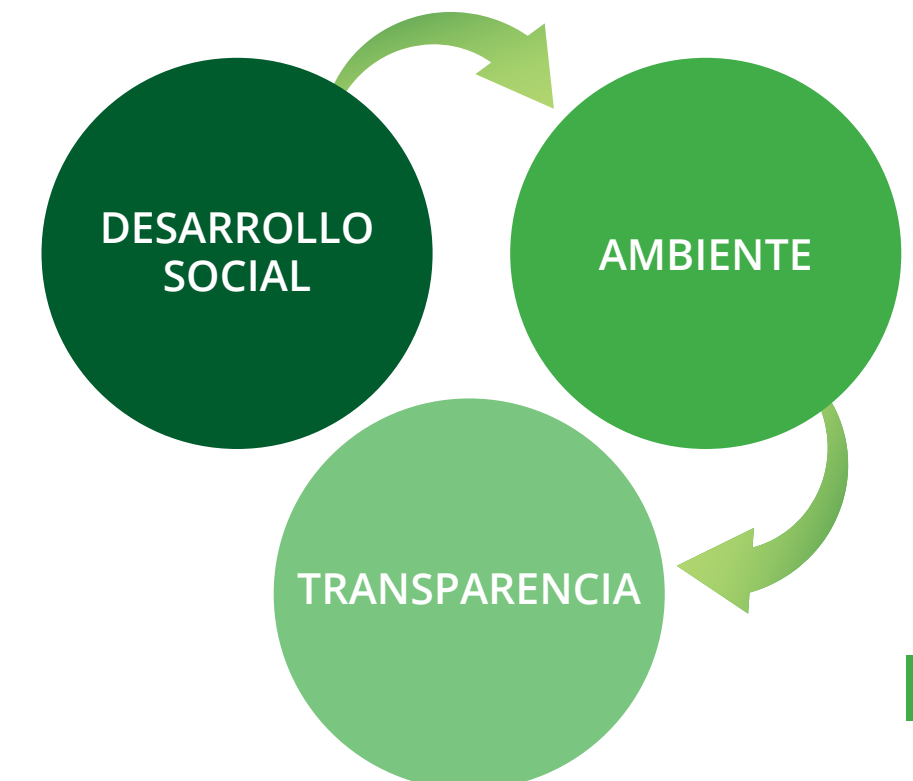
GRUPO DE INTERÉS	ACCIÓN
Personal del Instituto	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reuniones</li><li>- Capacitaciones</li><li>- Programa de salud</li><li>- Programa de recreación</li><li>- Participación en encuentros deportivos</li><li>- Código de ética Institucional</li><li>- Programa reciclado de papel</li><li>- Participación en ferias y congresos</li></ul>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Campañas de concientización</li><li>- Programa juego responsable</li><li>- Donaciones</li><li>- Listado de profesionales capacitados en atención de Ludopatía</li><li>- Programa medio ambiente</li><li>- Colaboración con ONG</li></ul>
Empresas de juegos de azar	<ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitación</li><li>- Encuentros anuales</li><li>- Contratos de concesión</li><li>- Auditorías de control online</li><li>- Auditorías de control presenciales</li><li>- Programa de Juego responsable</li></ul>
Agencias de Lotería y Quiniela	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plan Comercial</li><li>- Capacitación- Formación de agencieros</li><li>- Manuales informativos</li><li>- Encuentros anuales</li><li>- Permiso precario de comercialización</li><li>- Programa de Juego responsable</li></ul>
Gobierno y Sociedad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obras de infraestructura para la comunidad</li><li>- Alianzas estratégicas con gobiernos locales (municipios- comisiones de fomento)</li><li>- Programa de Asistencia Social y Educación</li></ul>
Proovedores	<ul style="list-style-type: none"><li>-Políticas y objetivos de calidad</li><li>-Transparencia</li></ul>





## Sustentabilidad

- Garantizar la transparencia, el desarrollo ambiental y el desarrollo social.
- Publicamos las inversiones, programas, convenios, etc.
- Trabajamos en la mejora continua de los procesos internos.
- Invertimos en capacitación.
- Auditamos y fiscalizamos.
- Certificamos ISO 27001.
- Incrementar la cadena de valor de nuestros grupos de interés.
- Trabajar en conjunto con otros organismos públicos o privados en pos del desarrollo de los sectores más vulnerables.
- Mejorar la gestión interna promoviendo un vínculo continuo con nuestros grupos de interés
- Desarrollar acciones para minimizar el impacto negativo que genera nuestra actividad en el ambiente.







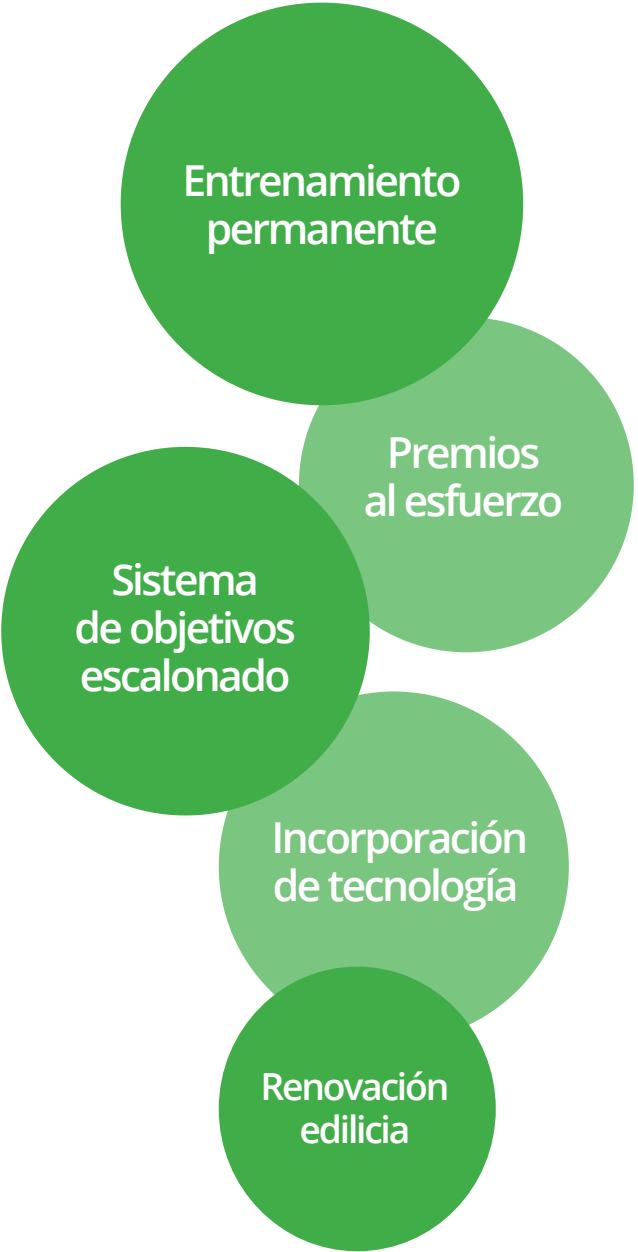
# Plan Estratégico Comercial 2015-2016

- Aumentar las ventas
- Dinamizar y modernizar la red de agencias

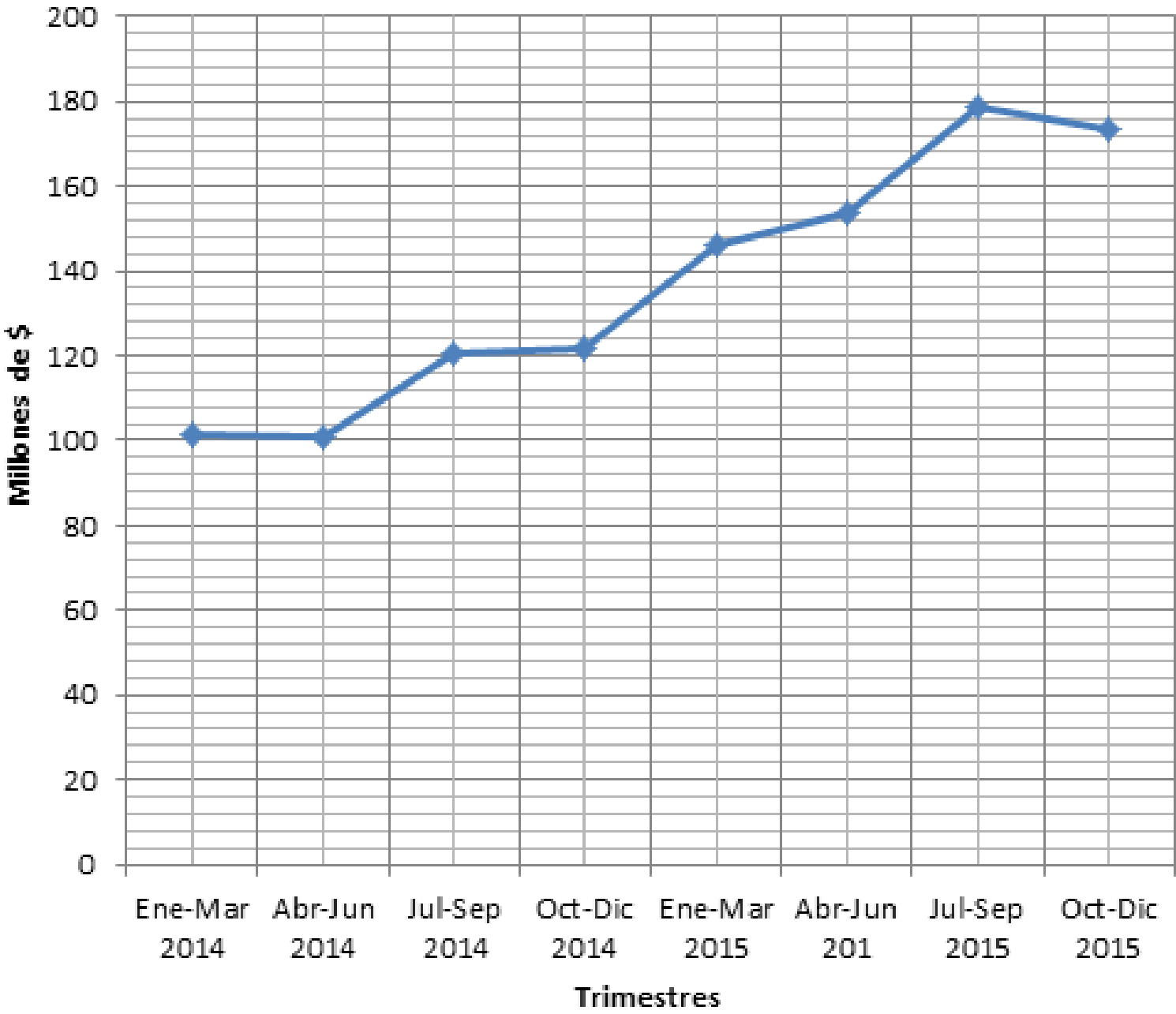


### Plan Estratégico Comercial 2015-2016

La aplicación de un sistema de administración de objetivos con mejora continua por los cuales los Agentes obtienen beneficios a partir de su mayor esfuerzo, permitió generar un incremento de la recaudación del orden del 47% con respecto al período 2014. La incorporación progresiva de los puntos de venta, a través del convencimiento fundado principalmente en el mejoramiento de las ventas, potenció el crecimiento sostenido. El proceso de acuerdo de metas complementado con un sistema de premiación escalonado contemplando que el destino de los mismos sea la innovación tecnológica de los puntos de venta, suprimió las barreras de entrada posibilitando el acceso al público joven. La evolución de las variables respeta el crecimiento estacional histórico, pero como podemos apreciar en el cuadro, el comportamiento de la curva muestra la eficacia de las acciones emprendidas.



### Ventas por trimestres Años 2014-2015



# Productos

## Juegos terceros







# Comunicación de Progreso (COP) I 2015-2016

El informe busca comunicar los aspectos de la gestión más relevantes en torno a los grupos de interés, nuestra sustentabilidad y sostenibilidad en materia económica, social y ambiental.

Intentamos dar cuenta de los avances logrados considerando los principios del Pacto Global en la cultura institucional y en las actividades que realizamos día a día. Siendo ésta nuestra primera Comunicación de Progreso, aspiramos a continuar mejorando nuestras gestiones internas y externas.





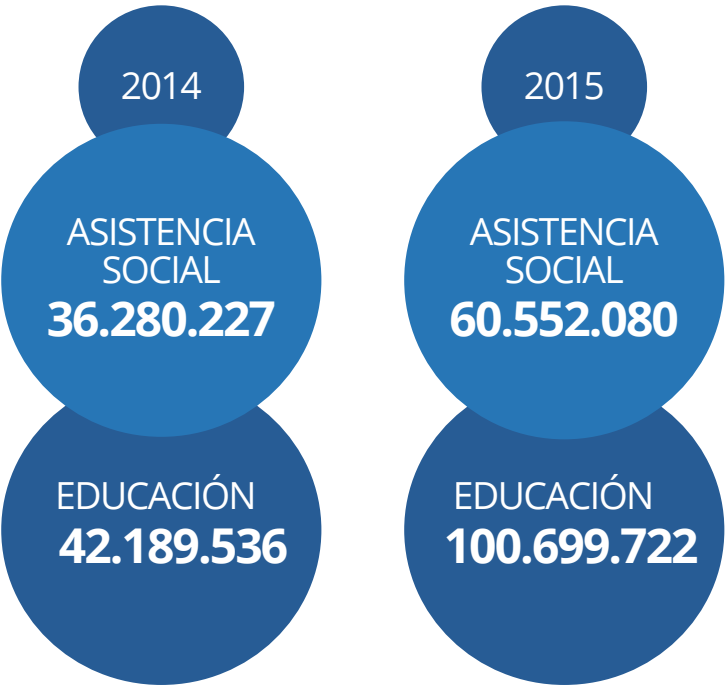
## Principio 1 del Pacto Mundial:

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Se desarrollan Programas de asistencia financiera que tienen por beneficiarios personas físicas o jurídicas, organismos públicos, sector privado, grupos sociales o habitantes de una comunidad, cuyo objeto son la asistencia social o educación.

## Inversión:

PERÍODO 2011: \$ 9.995.210  
PERÍODO 2012: \$ 76.919.421  
PERÍODO 2013: \$ 77.794.916  
PERÍODO 2014: \$ 78.469.763  
PERÍODO 2015: \$ 161.251.802



Inversiones coordinadas con el gobierno provincial en asistencia a necesidades básicas, aportes para recreación, aportes en salud, infraestructura, vivienda, deportes, cultura, entre otros.

Descripción	2013-2014	2014-2015
Incremento inversiones respecto al año anterior	\$ + 674.847	\$ + 82.782.039



# Sobre los Derechos Humanos



## Principio 1 y 2:

El IJAN apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia y a través de su Código de Ética y de las leyes vigentes. De la misma manera desaprueba toda acción que tienda a vulnerar los derechos humanos.

El apoyo del IJAN a la **Declaración Universal de los Derechos Humanos** es una parte importante de nuestro compromiso con la Responsabilidad Social. Trabajamos continuamente para mejorar nuestro desempeño social e integrando los derechos humanos en nuestras actividades diarias.

DERECHO	DUDH: Declaración Universal de Derechos Humanos	ACCIÓN	OBJETIVOS
Derecho a la igualdad	Declaración Universal de Derechos Humanos Art. 1, Art. 2, Art. 7, Art. 16.1, Art. 23	<ul style="list-style-type: none"><li>- Programa Primer encuentro de mujeres de loterías y casinos de Argentina.</li><li>- Programa de Inclusión Social y Prevención de Problemáticas Complejas.</li><li>- Campañas de concientización</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promover el rol de la mujer en nuestra sociedad y la equidad de género.</li><li>- Trabajar con ONG en la inclusión social y educativa de niños en situación de vulnerabilidad.</li><li>- Comunicar mediante diferentes soportes web</li></ul>
Derecho a la salud	Declaración Universal de Derechos Humanos Art. 25	<ul style="list-style-type: none"><li>- Programa chequeo de salud</li><li>- Programa de pausas activas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promover el cuidado de nuestro cuerpo.</li><li>- Realizar capacitaciones en primeros auxilios</li><li>- Implementar campañas de concientización</li></ul>
Derecho a la vivienda	Declaración Universal de Derechos Humanos Art. 25	<ul style="list-style-type: none"><li>- Programa convenio cooperativa de vivienda</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Facilitar el acceso a la propia vivienda.</li></ul>
Derechos del niño	Código de Ética Institucional. Art. 10 Contratos de concesión.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Campaña de concientización.</li><li>- Prohibición del ingreso de niños en salas de juego y casinos, prohibición de trabajo infantil.</li><li>- Trabajo con ONG en la inclusión social y educativa de niños en situación de vulnerabilidad.</li><li>- Evento “Campaña Navidad Feliz 2015”</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicar a la población nuestro compromiso con los derechos de los niños que habitan en nuestra provincia.</li><li>- Hacer cumplir los contratos de Concesión y lo establecido en el Código de ética.</li><li>- Fomentar el espacio de juego de los niños y la escolarización de familias en condiciones de pobreza o judicializadas.</li><li>- Desarrollar actividades con niños y entregar juguetes en Navidad.</li></ul>





## Programa Primer Encuentro de Mujeres de Loterías y Casinos de Argentina

Un grupo de 30 referentes de diversas provincias participaron del Primer Encuentro Nacional de Mujeres de Loterías y Casinos Estatales de Argentina organizado por el Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén (IJAN) en el marco de las acciones de Responsabilidad Social.

La actividad se llevó a cabo del 23 al 25 de junio en San Martín de los Andes y convocó a mujeres de La Pampa, Santiago del Estero, Río Negro, Buenos Aires, Chaco, Formosa, Jujuy, Corrientes, San Luis, Santa Cruz, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Neuquén. La vicepresidenta del IJAN, Adriana Durazzi, propuso fortalecer vínculos y desplegar capacidades en un ambiente relajado y de confianza. También destacó la necesidad de trabajar el rol de la mujer, la equidad de género, potenciar capacidades y generar el compromiso en estas temáticas.

María Fernanda Gili y Juanjo Vargas disertaron sobre la comunicación, el liderazgo y el empoderamiento de la mujer. Además de los lineamientos teóricos expuestos, se generó un espacio de discusión y puesta en común, en donde las participantes expresaron sus puntos de vista, compartieron experiencias y propusieron acciones para desarrollar fortalezas y superar debilidades en sus distintos espacios de trabajo. El encuentro finalizó con la firma de un acta de compromiso al que se suscribieron las presentes, dejando manifiesta la intención de continuar acciones de reflexión y acción en torno al rol de las mujeres en la sociedad actual.

## Día Internacional de la Mujer “Mujeres que la Reman”

En el marco del Día Internacional de la Mujer el Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén se sumó a la convocatoria impulsada por el Ministerio de Gobierno, Educación y Justicia -a través del Consejo Provincial de la Mujer- para participar de la actividad “Mujeres que la reman”. El evento apoyado por el IJAN se realizó el 8 de Marzo de 13 a 16 horas en el puente de ingreso al Paseo de la Costa de la ciudad de Neuquén en donde se entregó material preventivo de ludopatía, violencia de género y se realizó un paseo en kayak por el Río Limay.

## Día de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer

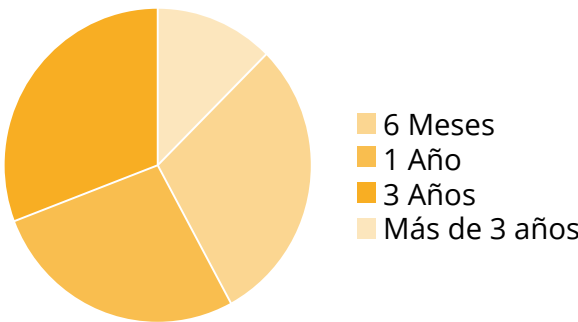
El miércoles 25 de noviembre el IJAN se sumó a la conmemoración del Día de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, una importante fecha que ha servido para visibilizar violaciones a los derechos de las mujeres y el reclamo contra la violencia de género. Durante esta jornada se desarrollaron en la ciudad distintas actividades para concientizar sobre esta problemática y reforzar el mensaje. [#NiUnaMenos](#).



## Programa chequeo de salud

A partir de la investigación en el mes de marzo del año 2015, en torno a todos los empleados del IJAN, se obtuvieron los siguientes datos:

¿Cuándo se realizó el último chequeo de salud?

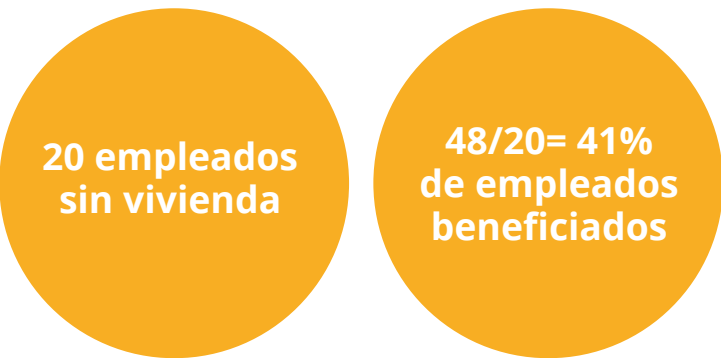


Se muestra el tiempo transcurrido desde el último chequeo médico, en el cual el 40% de los entrevistados afirman que se han realizado uno en los últimos 6 meses. Sin embargo el 60% responden no haberse realizado ningún estudio médico en un plazo mayor a 1 año. Esta población es la denominada población de riesgo debido a que al no ser consciente de su estado de salud no tiene conocimiento suficiente para poder prevenir enfermedades complejas. Debido a que la dificultad más grande encontrada se relacionaba con la posibilidad de acceder a turnos por fuera del horario laboral, se propuso el desarrollo de un programa de salud para los empleados que consistió en facilitar el acceso a una Institución de salud que en la misma mañana permitiera realizar todos los exámenes básicos, a saber: corazón, pulmón, orina, sangre, presión. La cantidad de participantes fue 41 sobre un total de 51 empleados al momento de aplicación del programa, ascendiendo a más del 80% de los empleados.

## Facilitar acceso a la vivienda

El IJAN en su compromiso con los empleados desarrolló el encuentro con la Cooperativa de vivienda para facilitar el acceso a la misma por parte de los empleados del Instituto. El mismo encuentro tuvo por resultado la inscripción de la mitad del personal que trabaja activamente en el IJAN que en el plazo de dos años podrá contar con casa propia

Cantidad de empleados/Cantidad de personas sin vivienda propia.



## Colaboración con ONG

Se desarrolló un Programa de Colaboración mutua entre la ONG Pensar y nuestra Institución buscando beneficiar los derechos del niño por medio del juego saludable e investigar los factores de riesgo que puedan derivar en futuras adicciones para desarrollar nuevos programas en prevención de la ludopatía. El interés de trabajar apoyando a la Asociación Civil Pensar se comprende en el marco de los derechos del niño, la inclusión social, la importancia que la primera etapa de la infancia significa para el desarrollo del futuro adulto, reconociendo que los sectores más vulnerables representan el núcleo de ayuda al que todos debemos aportar. A través del juego saludable los niños pueden elaborar las faltas y fallas de los sistemas de contención necesarios para ese crecimiento.

Objetivos del Programa de Cooperación mutua IJAN y ONG Pensar:

- Trabajar fomentando los derechos del niño.
- Trabajar en pos de la inclusión social de sectores más vulnerables.
- Fomentar la erradicación del trabajo infantil.
- Obtener informe de factores de riesgo infantil vinculados a la problemática de adicciones y desarrollar nuevos programas.

## Campaña Navidad Feliz

A partir de la invitación de un grupo de jóvenes que realiza tareas solidarias en diferentes barrios de nuestra capital, participamos del evento “Campaña Navidad Feliz 2015” con actividades destinadas a los mismos y con la entrega de 100 pelotas y 100 muñecas, para que todos tengan la oportunidad de recibir un regalo.

## 20 de Noviembre-Día internacional de los Derechos del Niño

En el Día Internacional de los Derechos del Niño, el IJAN propone reafirmar su compromiso y continuar trabajando para mejorar el futuro de los mismos.



## Capacitación en Prevención de delito

La globalización y el efecto de las nuevas tecnologías aumentan los riesgos de sufrir delitos, es por ello que se desarrolló un Programa de Prevención para alcanzar a los jóvenes estudiantes de la capital neuquina, llegando a un total de más de 3200 capacitados en el período de 3 meses.

## Capacitación en Prevención de Ludopatía

Desarrollar la red de capacitaciones en la temática como se viene realizando desde el año 2014. Las mismas tienen como fin ofrecer herramientas para el conocimiento de cómo actuar frente a conflictos vinculados a la Ludopatía. La población destinataria comprende a la escuela de policía, los profesionales de la salud de la provincia, los docentes, los integrantes del cuerpo judicial, la comunidad en general.

## 1 de Diciembre - Día mundial de la lucha contra el sida

Desde los valores de responsabilidad social del IJAN la salud es un factor fundamental de cuidado, tanto de nuestros empleados, como de la comunidad en la que nos encontramos insertos. Es por ello que desde la búsqueda de sensibilización en el día mundial de la lucha contra el sida enunciamos que: “No debemos permanecer ajenos al problema. Debemos informarnos, cuidarnos y ser inclusivos con aquellos que la padecen.”

## 17 de Febrero - Día Internacional del juego responsable

Bajo la premisa “Jugá para compartir, jugá saludablemente, jugá para divertirte” buscamos concientizar a la sociedad sobre conductas de juego patológicas y promover un juego saludable y responsable.





# Sobre los Derechos Laborales



## Principio 3:

El IJAN apoya los derechos de sus trabajadores por medio de las leyes vigentes y a través de su Código de Ética.

## Principio 4:

El IJAN desaprueba toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

## Principio 5:

El IJAN trabaja en pos de la prevención y erradicación del trabajo infantil por medio de programas y acciones que respeten los derechos del niño.

## Principio 6:

El IJAN reprueba las prácticas de discriminación en el empleo.

Desde el Instituto creemos fundamental el apoyo a los derechos de los trabajadores, como también velamos por la búsqueda constante de mejoras en las condiciones laborales. En este sentido es que continuamente se desarrollan capacitaciones tanto generales como específicas para todo el personal. Por otra parte se está llevando a cabo la construcción de un edificio nuevo que permitirá lograr un mayor confort para los desempeños de actividades del día a día.

A partir del 2015 contamos también con un espacio de esparcimiento para nuestros empleados, para fomentar la recreación, el encuentro y el deporte; respetando uno de los principios presentes en el Código de Ética del Instituto: “Sembrar la calidad y el bienestar de los empleados”. Con ello facilitamos y promovemos las actividades deportivas que tan importantes son para lo social y la salud del individuo, generando medios para proyectar lazos sociales, incorporando a las familias de los empleados, tejiendo una red de contención y bienestar mutuo.

Por otra parte, hemos generado campañas de concientización interna sobre la promoción de la salud priorizando el cuidado de la salud y el control de la misma.





NORMATIVA	CÓDIGO DE ÉTICA	ACCIÓN	OBJETIVOS
Derecho a la formación	Art. 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación Prevención de Ludopatía.</li> <li>- Curso de Primeros Auxilios. Curso de RCP. Reanimación cardiopulmonar.</li> <li>- Exposición de los profesionales del IJAN en el Primer Congreso de Adicciones de la Facultad de Medicina de la UNCO.</li> <li>- Creamos el Primer Foro Reflexivo de Responsabilidad Social y Juego responsable en San Martín de los Andes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer herramientas para el conocimiento de cómo actuar frente a conflictos vinculados a la Ludopatía.</li> <li>- Educar para que los empleados aprendan las maniobras necesarias frente a cualquier accidente laboral.</li> <li>- Brindar herramientas a los profesionales de la salud para lograr intervenir reduciendo la propagación de la Ludopatía.</li> <li>- Brindar espacios de intercambio para los grupos de interés comprometidos con la Responsabilidad Social de las instituciones vinculadas a los juegos de azar.</li> </ul>
Fortalecimiento de lazos	Art. 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios de recreación para los empleados</li> <li>- Encuentros Inter-loterías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar en Prevención de Ludopatía.</li> <li>- Generar lazos, desarrollar actividades deportivas.</li> </ul>
Motivación de la solidaridad	Art. 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Donaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar regalos y alimentos en el Día del Niño.</li> </ul>
Motivación del auto-cuidado	Art. 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chequeo de la salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programar turnos para facilitar el acceso a un chequeo completo.</li> </ul>

## Capacitaciones para los empleados del IJAN

### 1. Curso de Primeros Auxilios.

- **Duración:** 2 1/2 hs aprox.
- **Temáticas:** Heridas, hemorragias, shock, traumatismos, luxación, fracturas, quemaduras, cuerpos extraños, convulsiones, pérdida del sentido.
- **Modalidad:** Teórico-práctico.
- **Equipamiento:** Materiales descartables (gasas, vendas, tela adhesiva, etc). Material PowerPoint. Videos educativos.

### 2. Curso de RCP. Reanimación cardiopulmonar.

- **Duración:** 2 1/2 hs aprox.
- **Temáticas:** Anatomía y fisiología del cuerpo humano, Diferencia Ataque Cardíaco / Paro Cardíaco, Causas de Paro Cardíaco, RCP Adulto, RCP Pediátrico, Posición de Recuperación en personas inconscientes, Maniobra de Heimlich en Adulto, Maniobra de desobstrucción en Pediátrico.
- **Modalidad:** Teórico-práctico.
- **Equipamiento:** Maniquí de prácticas adulto y pediátrico. Material Power point. Videos educativos.

Porcentaje de participantes en ambos cursos: 90%







## Exposición de los profesionales del IJAN en el Primer Congreso de Adicciones de la Facultad de Medicina de la UNCO

La prevención no se agota en la concientización a la sociedad sino también en brindar herramientas a los profesionales de la salud para intervenir frente a casos de Ludopatía.

## Creamos el Primer Foro Reflexivo de Responsabilidad Social y Juego Responsable en San Martín de los Andes.

Con el objetivo de “Brindar espacios de intercambio para los grupos de interés comprometidos con la Responsabilidad Social de las Instituciones vinculadas a los juegos de azar, el desarrollo sostenible, entorno social y ambiental” desarrollamos el primer encuentro en dicha materia. De esta forma presentamos nuestros logros y dificultades como también las demás provincias componentes de ALEA, permitiendo el enriquecimiento mutuo.

## Capacitación en Prevención de delito

El objetivo de la misma tuvo como fin poder enseñar a cuidarnos de los delitos actuales cometidos en los domicilios particulares, en los comercios y por medio de las nuevas tecnologías.

## Capacitación en Prevención de Ludopatía

Como Organismo controlador de juegos de azar, se propuso trabajar entorno a la problemática de Ludopatía para que este conocimiento sirva en el desempeño laboral del cuidado de nuestros clientes y de la sociedad.

## Espacios de recreación para los empleados.

Se firmó convenio con Mutual BPN, para ofrecer a los empleados espacios para realizar actividades familiares, promoviendo el uso beneficioso del tiempo libre.

## Programa Chequeo de Salud para los empleados

Se desarrolló un programa de cuidado de la salud de los empleados. La finalidad del mismo fue tomar conciencia del cuerpo para prevenir enfermedades. Así mismo las denominadas pausas activas permitieron el ejercicio de posturas y técnicas de relajación para efectuar en el ámbito laboral.

## Programa Motivación de la acción voluntaria

Bajo la premisa de colaborar en el Día del Niño con instituciones que alberguen niños, se seleccionó la Fundación Seno y se invitó a los empleados a colaborar con juguetes y alimentos.



## Participación de las Olimpiadas Inter-loterías

Para garantizar la mejora de las relaciones entre empleados, como también con el resto de las loterías del país, es que este 2015 nos comprometimos con la participación en Olimpiadas Inter-loterías. De esta forma abrimos la posibilidad de acceder a otras ciudades e interiorizarnos de sus problemáticas y logros, intercambiar material y conocimientos, propiciar el desarrollo de actividades saludables como el deporte, logrando un sentido de unidad del grupo y afianzando la pertenencia al Instituto.



# Sobre la Gestión Ambiental



### Principio 7:

El IJAN trabaja desde la prevención del mal uso de los recursos naturales, promoviendo el cuidado del medio ambiente.

### Principio 8:

El IJAN fomenta la responsabilidad ambiental por medio de comunicados y en las acciones ejecutadas.

### Principio 9:

El IJAN trabaja comprometiéndose en el desarrollo de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Definitivamente el cuidado de nuestro medio ambiente es parte de un compromiso que todos asumimos como Institución. Desde el IJAN trabajamos desde la prevención del mal uso de los recursos naturales y fomentando la responsabilidad ambiental por medio de acciones específicas internas y externas.

NORMATIVAS	PACTO MUNDIAL	CÓDIGO DE ÉTICA	ACCIÓN	OBJETIVOS	MEDICIÓN
Preservación del medio ambiente	Principio 7, 8 y 9	Art. 9	- Proyecto Eco cunas (Segunda etapa)	- Compras Inclusivas	- Entregadas 1500 cunas para recién nacidos a entregar desde el Ministerio de Desarrollo Social.
			- Colocación de Cestos verdes	- Reutilización y reciclado del papel.	- Colocados 5 cestos para reutilización y reciclado de papel.
			- Campañas de concientización	- Transmitir a nivel interno y externo la importancia del cuidado del ambiente.	
			- Proyecto cocinas solares para Neuquén	- Compras Inclusivas	- Entregadas 100 cocinas solares a entregar a familias del interior de la provincia neuquina.





## Desarrollo

El Día del Medio Ambiente, 5 de junio, buscamos transmitir a nivel interno y externo la importancia del cuidado del mismo.

Colocación de “Cestos Verdes” con el fin de reorganizar el destino del papel en desuso para su reutilización y reciclado, contribuyendo a brindar material en centros de salud y aportando a la Fundación Garrahan.

Buscamos continuamente promocionar el desarrollo de herramientas que sean compatibles con el cuidado del ambiente y además que contribuyan a zonas desfavorables y con escasos recursos económicos. En este marco realizamos un Convenio con la Fundación Patagonia Norte, destinado a la creación de cocinas solares, centrado en enseñar la creación de las mismas y brindando talleres de cocina para fomentar su uso.

Además continuamos con la entrega de las Ecocunas, en el marco de compras inclusivas y alineadas con el cuidado ambiental. En este sentido se respeta la regla de las tres R: Reducción de energía, Reutilización y Reciclado; haciendo uso de un material y una

mano de obra en sintonía con el cuidado del medio ambiente. Asimismo esta iniciativa fomenta los derechos humanos y la calidad de vida. El Programa Ecocunas se comenzó a financiar en el año 2014 y debido a la creciente demanda y gran éxito, se continuó en el presente año logrando perfeccionarlo. La entrega alcanza la suma de 4500 ecocunas para bebés recién nacidos, 3000 en la primera etapa y 1500 en la segunda etapa entregada en el 2015.





# Sobre las Medidas Anticorrupción



## Principio 10:

El IJAN trabaja en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Como organismo de control, las medidas para garantizar la transparencia a los consumidores de juegos de azar, se extienden desde normativas incluidas en los contratos de concesión, a través del Código de Ética y por medio de auditorías continuas. Además la formación de Prevención del lavado de activos y el cuidado de la identidad del cliente, las que forman parte fundamental de nuestras líneas de trabajo.

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN
Compromisos, estrategias	-Participación del seminario internacional de lucha contra el lavado de activos. ALEA - certificación ISO 27001
Descripción del sistema de gestión	- Plan de Capacitación anual. Agenceros y personal del IJAN. - Mecanismos de control de juego ilegal. - Mecanismos de control de transparencia de empresas de juego de azar. - Programa orientación y promoción de juego responsable.
Descripción de mecanismos de seguimiento	- Permiso precario de comercialización - Auditorías presenciales
Agencias de Loterías y Quinielas	- Permiso precario de comercializacion





# Comunicación Institucional



## Principio 1 y 2:

El IJAN apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia y a través de su Código de Ética y de las leyes vigentes. De la misma manera desaprobará toda acción que tienda a vulnerar los derechos humanos.

## Principio 8:

El IJAN fomenta la responsabilidad ambiental por medio de comunicados y en las acciones ejecutadas.

La Institución comunica a sus grupos de interés las acciones iniciadas en apoyo a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, respetándolos, fomentándolos y dándolos a conocer. Esto se desarrolla tendiendo canales de comunicación interna y externa eficientes que lleguen a los sectores deseados, buscando siempre la transmisión de un mensaje claro y responsable.





# Programa de Promoción y Orientación hacia un juego Responsable

El objetivo del mismo es capacitar para prevenir, detectar y derivar para el tratamiento de la Ludopatía. Los organismos con los que se firmó convenio son: Ministerio de Coordinación de Gabinete, Seguridad y Trabajo; Ministerio de Salud; Ministerio de Educación y Tribunal Superior de Justicia. Por segundo año consecutivo el Instituto de Juegos de Azar del Neuquén, atendiendo a una de sus responsabilidades establecidas por su Ley de creación (2751) organizó, coordinó y financió capacitaciones a profesionales del sistema público de Salud, Justicia, Policía y Educación, para generar una red de detección, contención y tratamiento de las consecuencias no deseadas de los juegos de azar, como lo es la Ludopatía. Durante estos dos años, los cursos dictados fueron:

- “Capacitación Integral Interdisciplinaria en Ludopatía y otras Adicciones Conductuales”. Nivel I.

- “Capacitación Continua e Interdisciplinaria del Equipo de Salud en Ludopatía y otras Adicciones Conductuales” Nivel II.

Con 152 profesionales Capacitados y Egresados.

- “Jornadas de Capacitación en Psicoeducación y Prevención de los problemas derivados de los abusos de los juegos de azar y las nuevas tecnologías”

1.000 Docentes capacitados en Neuquén Capital e Interior de la provincia.

- Programa de Prevención en las Escuelas, sobre el uso Inmoderado de las TICs: “Adolescentes en Juego”

3.000 Alumnos capacitados en Neuquén capital.

- “Capacitación en Ludopatía y otras Adicciones Conductuales, su relación con las fuerzas de Seguridad”

45 Oficiales de la Policía Provincial capacitados.



- “Ludopatía y Ley: una relación compleja y multifacética”

43 Funcionarios de Juzgados capacitados.

Cabe destacar que Neuquén es la única provincia en el país que posee este programa organizado y articulado desde el sector público y que fue motivo de ponencias en congresos internacionales, donde se evidenció su característica de único también en el mundo. El presente programa fue declarado de interés provincial y municipal.

## Indicadores

	PROGRAMA	DESTINATARIO	PRINCIPIO DEL PACTO	MEDIDA	TOTAL
Operaciones de derechos humanos	- Gobierno y sociedad Programas ayuda social y educación	-Varios	1	\$ mil a Diciembre	161.251.802
	- Programa facilitar el acceso a la vivienda	-Empleados IJAN	1	% del Total de empleados	41% empleados beneficiados
	- Evento “Campaña Navidad Feliz 2015”	-Niños del barrio Confluencia	1	Unidad	100 niños beneficiados
	- Donaciones de juguetes y alimentos	-Niños de Fundación Seno	1	Unidad	70 familias de niños con cáncer
	- Proyecto Ecocunas (Segunda etapa)	-Compras Inclusivas	1,9	Unidad	1500 recién nacidos con cuna propia
	- Proyecto cocinas solares para Neuquén	-Compras Inclusivas	1,9	Unidad	100 cocinas
Operaciones de igualdad y diversidad	- Programa Primer encuentro de mujeres de loterías y casinos de Argentina.	-Miembros de ALEA	1	Unidad	12 provincias participando, 30 referentes mujeres.
Operaciones de trabajo infantil	-Trabajo con ONG en la inclusión social y educativa de niños en situación de vulnerabilidad.	-Niños de zona oeste de la capital neuquina	1 y 5	Unidad	150 niños beneficiados
Salud y seguridad en el trabajo	-Programa chequeo de salud	-Empleados del IJAN	1	% del Total de empleados	80 % de asistencia
	-Encuentros Inter-loterías 2015	-Loterías de Argentina	3	Unidad	532 participantes

	PROGRAMA	DESTINATARIO	PRINCIPIO DEL PACTO	MEDIDA	TOTAL
Capacitación y desarrollo profesional	- Capacitación Prevención de Ludopatía.	- Para empleados del IJAN - Para profesionales de la salud - Para personal del Poder judicial - Para docentes - Para Oficiales de la Policía Provincial capacitados	1	Unidad	25 empleados  152 asistentes  43 Funcionarios de Juzgados 1.000 asistentes 45 asistentes
	- Prevención en las escuelas, sobre el uso Inmoderado de las TICs	- Para alumnos de escuelas de Neuquén	1	Unidad	3.000 Alumnos
	- Curso de Primeros Auxilios. Curso de Reanimación cardiopulmonar.	-Empleados del IJAN	3	% del Total de empleados	90% asistencia
	- Primer Foro Reflexivo de Responsabilidad Social y Juego Responsable	-Miembros de ALEA	3	% en Total de Loterías miembro ALEA (30)	30% asistencia
Operaciones de medio ambiente	-Colocación de Cestos verdes	Empleados del IJAN	7,8	Unidad KILOS mensual	250 KG cada 3 meses.
Operaciones de control-anticorrupción	- Auditorías presenciales	- Casinos y salas de juego	10	Unidad	40 auditorías anuales
	- Auditorías online		10	Unidad	continuas
	- Capacitaciones en Prevención de lavado de activos	- Plan de Capacitación anual para agencias de loterías	10	Unidad	290 representantes de agencias
		- Plan de Capacitación anual para empleados del IJAN	10	Unidad	10







**I.J.A.N.**

Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén

**NEUQUÉN**  
PROVINCIA

**JUNTOS  
PODEMOS  
MÁS**