



GESTIÓN IJAN | 2016-2017



Pacto Global
Red Argentina



I.J.A.N.
Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén

NEUQUÉN
PROVINCIA

**JUNTOS
PODEMOS
MÁS**



**GESTIÓN
IJAN**

**2016
2017**



AUTORIDADES

Presidente

Cr. Alfredo Monaco

Vicepresidente

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

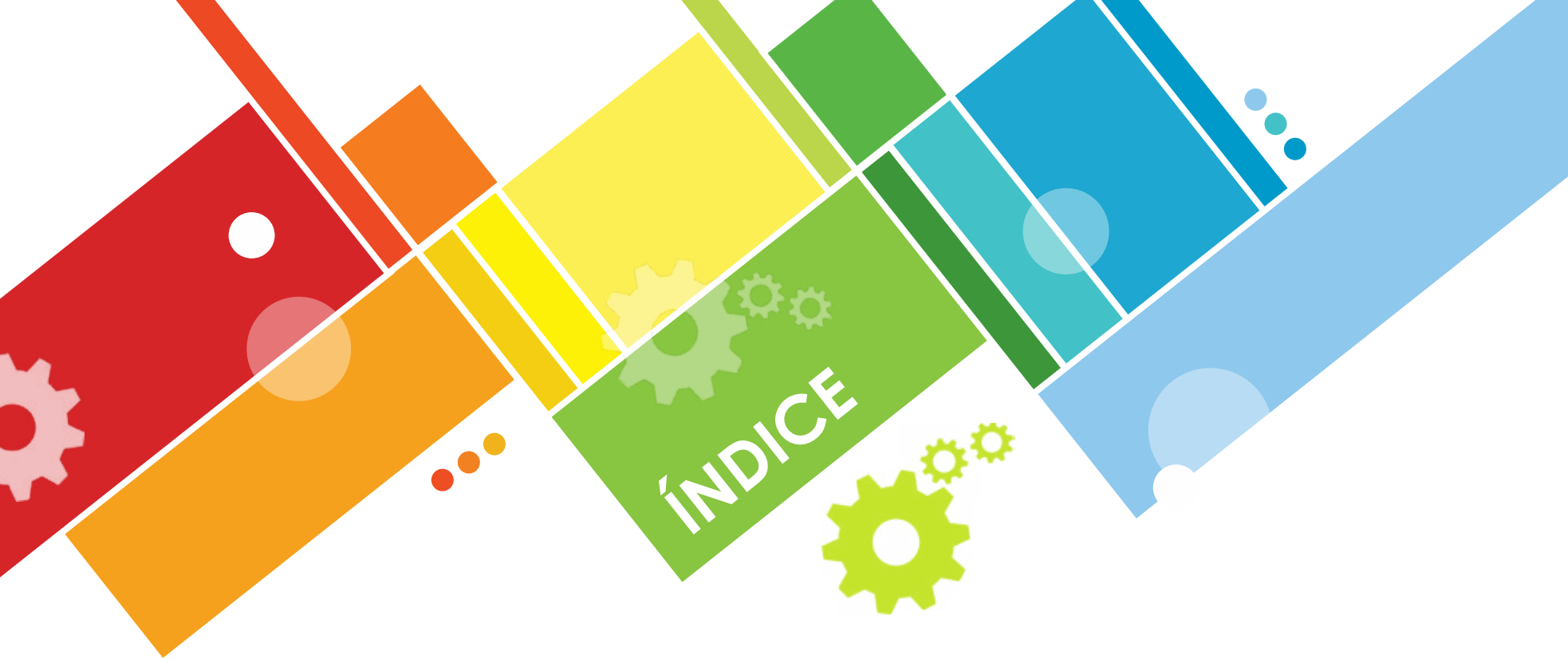
Sra. Silvia Fasanelli

Dirección Operativa

Téc. Arturo Suárez



Pacto Global
Red Argentina



- 03. Autoridades
- 06. Mensaje del presidente del IJAN
- 08. Provincia de Neuquén
- 10. Perfil de la Institución
- 11. Misión, visión, valores y política comunicacional
- 13. Grupos de interés
- 14. Siempre Cerca obtuvo la Certificación FSC
- 16. Comunicación de Progreso (COP) II 2016/2017
- 24. Nuestra Responsabilidad Social
- 26. Gobierno y Sociedad
- 28. Departamento de Juego Responsable
- 32. Capacitación Permanente
- 35. Departamento de Responsabilidad Social
- 36. Derechos Humanos
- 37. Proyectos sociales, ambientales y económicos
- 40. Campañas de Concientización ejecutadas
- 42. Responsabilidad ambiental
- 45. Acciones
- 46. Derechos laborales
- 48. Capacitaciones 2016 y Plan de Capacitaciones
- 50. Plan estratégico 2017

- 58. Transparencia en las acciones
- 59. Control Anticorrupción

60. Dirección Provincial de Lotería y Quiniela

- 62. Nuestros productos
- 64. Plan Estratégico Comercial 2016/2017 - Programa de Categorización - Encuentro de Jóvenes - Tarjeta de fidelización - Nuevas propuestas
- 68. Ventas y recaudación año 2016

70. Dirección de Salas de Juego y Casinos

- 73. Controles y capacitaciones

74. Área Informática - Nuestra seguridad.

- 76. Control en las apuestas - Sistematización en los sorteos
- 77. Seguridad en la información
- 78. Auditoría de seguimiento superada con éxito
- 80. Avances en el área de Sistemas
- 83. Plan de acción para el 2017

84. Principios del Pacto Global

- 88. Objetivos del Desarrollo Sostenible

90. Indicadores de la Global Reporting Initiative (GRI) G3 del IJAN





Mensaje del presidente del IJAN

Nos sentimos orgullosos de compartir un nuevo informe de sustentabilidad del Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén.

Valoramos todo lo logrado, ya que es el resultado del trabajo en equipo, la conjunción de objetivos y de nuestras firmes convicciones como institución.

Trabajamos bajo un modelo de desarrollo donde entendemos que el crecimiento económico va asociado a la creación de valor social y ambiental, desde donde gestionamos nuestros proyectos.

Durante 2016 desarrollamos más programas de trabajo en conjunto y buscamos potenciar la unión de los empleados en pos de la conciencia colectiva social. De esta manera, llevamos a cabo acciones de crecimiento bilineal, internas y externas, que marcan tendencia en nuestra provincia en materia de responsabilidad social.

El acercamiento a las organizaciones nacionales e internacionales, como ALEA, CIBELAE y WLA¹, nos permitió dar mayor proyección a estas acciones, y crear un potencial de conjunto que beneficie a todos nuestros grupos de interés.

Esta es la segunda presentación de Comunicación de Progreso desde nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas. Nos complace continuar este camino iniciado en el año 2015 y que crece día a día. Afirmamos nuestro apoyo a los principios establecidos por el mismo, y continuamos gestionando acciones según los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos para el 2030.

Extenderemos los canales de comunicación a todos los grupos de interés, demostrando transparencia y generando valor sostenible a través de la publicación del presente documento.

Seguiremos creciendo a través de la consideración del ser humano en sus derechos, el cuidado de nuestros recursos y la anticorrupción como nuestras bases de crecimiento.

Atentamente,



Cr. Alfredo Monaco

Presidente del Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén
Presidente de la Asociación de Loterías, Quiniela y Casinos Estatales de Argentina

1- ALEA: Asociación de Loterías, Quiniela y Casinos Estatales de Argentina. CIBELAE: Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado. WLA: World Lottery Association, Asociación Mundial de Loterías.



Provincia de Neuquén

Ubicación	En el extremo noroeste de la Patagonia, entre 36 39' y 41 01' de latitud Sur y 68 y 71 58' de longitud Oeste, República Argentina.
Toponimia	De la voz araucana "Ñedquén", que significa "atrevido, arrogante, audaz".
Capital	Ciudad de Neuquén, que con 112 años es la ciudad capital de provincia más joven del país.
Limites	Al Norte con la provincia de Mendoza, al Este con La Pampa y Río Negro, al Sur con Río Negro y al Oeste con la República de Chile.
Superficie	637.913 habitantes. Se ubica en el puesto N° 16 del país.
Cantidad de población	Se ubica en el puesto N° 16 del país con un total de 637.913 habitantes.
Pueblos originarios	Mapuche.
Principales Actividades Económicas	La más importante es la explotación de hidrocarburos. Es una de las zonas petroleras y gasíferas más importante de Argentina. También se destaca el Turismo y la producción frutícola. A su vez, una actividad más joven pero que se viene desarrollando con mucha fuerza y ya compite en el mercado internacional, es la vitivinicultura.
Universidades Públicas	Universidad Nacional del Comahue.

SOBRE NOSOTROS



Perfil de la Institución

El Instituto de Juegos de Azar del Neuquén fue creado en el marco de la Ley 2751, sancionada en el año 2011, con el fin de nuclear a los casinos, salas de juego y agencias de lotería y quiniela de la provincia del Neuquén. Además de garantizar la transparencia y seguridad de los productos de juegos de azar, nuestra Institución desarrolla programas de protección del consumidor y destina los fondos recaudados en acciones sociales, ambientales, educativas y humanas.

Misión

El Instituto de Juegos de Azar del Neuquén tiene como misión 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 percibidas al financiamiento de Programas de Asistencia Social y Educación, al bienestar y desarrollo comunitario y a la promoción del juego responsable.

Visión

Desde el Instituto de Juegos de Azar del Neuquén trabaja-

mos en el empoderamiento del recurso humano y el posicionamiento de la organización en su conjunto, buscando potenciar su calidad y eficiencia. Hemos recibido reconocimientos a nivel nacional e internacional por nuestra contribución al bien común de todos los grupos de interés.

Valores de nuestra Responsabilidad Social

Trabajamos en acciones dirigidas a la sociedad y también hacia nuestros empleados, que son quienes logran la estabilidad de la institución,

la transparencia y eficiencia. Por ese motivo, adherimos al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas, como muestra de

nuestra voluntad de ser responsables y a partir de lo cual abrimos paso a nuevos programas de responsabilidad social.

Descripción	2015	2016	2017
Cantidad de empleados	52	48	52
% empleados mujeres	46%	45%	46%
% empleados hombres	53%	54%	54%



Nuestra Política Comunicacional

Nuestras políticas comunicacionales para con los múltiples sectores afines del Instituto de Juegos de Azar del Neuquén (personal, apostadores, Agentes Oficiales, gobierno, organizaciones específicas y sociedad en general), están basadas en normas y valores éticos implícitos en la responsabilidad social corporativa. Desde el Instituto se trabaja en la comunicación como una herramienta fundamental para el empoderamiento de su recurso humano, el posicionamiento de la organización en su con-

junto y la transmisión de su labor a grupos de interés en particular y a la comunidad en general. Las marcas de nuestros diferentes productos: Lotería La Neuquina, Pozo de la Quiniela, Quiniela Instantánea y Quiniela, así como también cada incorporación de juegos foráneos, son analizadas cuidadosamente para ser ofrecidas al público con la consigna de implementar una comercialización responsable, que asegure a través de prácticas concretas productos honestos y de calidad, y reúna todos nuestros esfuerzos de marketing, ventas, promoción y comunicaciones, que incluye medios tanto tradicionales como digitales.

Porque nos importa el bienestar de los que nos rodean, así como la reputación de nuestro Instituto y de nuestras marcas, es que aseguramos que se comercialicen y se promuevan de manera responsable. De esta manera, fomentamos también el éxito de la economía del Instituto.

Asimismo, gran parte de la comunicación es destinada a difundir el Programa de Juego Responsable y nociones generales de juego saludable y prevención de la ludopatía. De esta forma orientamos a las personas que tienen problemas con el juego, a sus familiares y a la sociedad en general.



Acciones de diálogo

Reuniones periódicas por áreas y creación de espacios informales de diálogo; difusión permanente de información institucional; capacitaciones; participación en charlas y eventos de carácter institucional.
Herramientas específicas: newsletters, mailing corporativo, cartelera institucional.

Campaña de comunicación en relación al Juego Responsable; charlas abiertas a la comunidad; asesoramiento específico y orientación al ludópata a través de mensajes en medios masivos. Difusión de obras financiadas con las utilidades percibidas y desarrollo de programas de Responsabilidad Social. Comercialización de productos comerciales.
Herramientas específicas: spots radiales; spots televisivos; micros televisivos; material gráfico -revista, folletos, afiches, anuales de consulta; página web; redes sociales; desarrollo de App, eventos públicos.

Participación en espacios y eventos comunes, difusión de acciones institucionales, interacción e intercambio permanente de experiencias y productos de interés.
Herramientas específicas: Gacetillas de prensa; revista institucional; stands comerciales e institucionales; redes sociales y página web.

Capacitación y optimización de las ventas; incremento en la recaudación; desarrollo de sentido de pertenencia y conocimiento de las acciones institucionales.
Herramientas específicas: Televisación de sorteos; desarrollo de App; página web; redes sociales; revista institucional; notas circulares y material publicitario.

Difusión de obras financiadas con las utilidades y desarrollo de programas internos de Responsabilidad Social; transmisión de participación institucional en distintas esferas de la industria (regional, nacional, internacional).
Herramientas específicas: Spots radiales; spots televisivos; micros televisivos; material gráfico -revista, folletos, afiches, manuales de consulta; página web; redes sociales, eventos públicos.

Certificaciones Logradas:



En proceso de certificación:



Normativas: ✓ Código de Conducta de Juego Responsable ✓ Código de Ética

Vínculos Nacionales e Internacionales:



I.J.A.N.
Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén

A.L.E.A.
ASOCIACIÓN DE LOTERIAS, QUINIELAS Y CASINOS ESTATALES DE ARGENTINA





Siempre Cerca obtuvo la certificación FSC

Nuestra publicación institucional Siempre Cerca recibió en 2016 el certificado del Forest Stewardship Council A.C. (FSC), una entidad internacional dedicada a promover el manejo forestal responsable en todo el mundo. Esta organización sin ánimo de lucro tiene como fin desarrollar una gestión ambientalmente apropiada, socialmente beneficiosa y económicamente viable de los bosques en todo el planeta.

La institución facilita el desarrollo de estándares, garantiza el seguimiento de los proyectos forestales y protege la marca registrada FSC para que los consumidores puedan optar por productos que proceden de bosques bien gestionados.

La membresía del FSC está integrada por representantes de agrupaciones ambientales y sociales, la industria, distribuidores y comercializadores de la madera y otros productos de origen forestal, organizaciones que representan a los pueblos indígenas, grandes empresas, asociaciones de propietarios de bosques, gestores forestales y entidades certificadoras de todo el mundo. Entre los socios del FSC figuran algunas de las más destacadas ONG ambientales como WWF y Greenpeace, empresas como TetraPak y Mondi PLC, organizaciones sociales como la canadiense National Aboriginal Forestry Association, y también miembros individuales.

A pesar de ser tan diversos, el FSC mancomuna a sus

miembros guiado por el deseo compartido de ver a los bosques del mundo bajo una gestión responsable, que satisfaga los derechos y las necesidades sociales, ecológicas y económicas de las generaciones presentes sin comprometer a las futuras.

La entidad a la que se incorporó el Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén a través de su revista trimestral Siempre Cerca, permite elaborar los mejores procedimientos para una silvicultura que se ocupa de los temas sociales y ambientales. En los últimos 20 años, el FSC se ha convertido en una marca consolidada en la que se puede confiar en todos los sectores y mercados forestales a nivel mundial. El éxito del FSC siempre ha dependido del reconocimiento por parte de los consumidores de la marca y de la demanda de los productos certificados. Por esa razón, el Plan Estratégico Mundial FSC 2015-2020 define el papel de la institución en el sistema forestal mundial, con el fin de asegurar que su dirección se adecua a los desafíos a los que se enfrentan tanto los bosques del mundo como los actores interesados del ámbito forestal.





Red Pacto Mundial Argentina

GESTIÓN
IJAN

Comunicación de Progreso (COP) II 2016-2017

En el año 2015 la Institución firmó su adhesión a los diez principios del Pacto Mundial, con el compromiso de aplicarlos en su gestión diaria, en todos sus proyectos y negocios.



1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

2. Desalentar y denunciar abusos sobre los derechos humanos.

3. Apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva.

4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

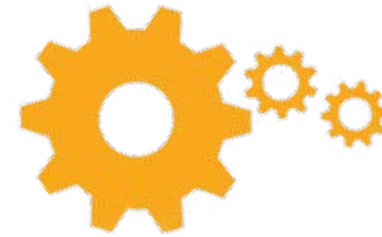
7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.

9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluyendo la extorsión y el soborno.

Acerca de este informe



Nuestros programas de Responsabilidad Social se inscriben dentro de una estrategia general del Instituto de Juegos de Azar del Neuquén, que consiste en trabajar en el desarrollo sustentable en cada una de las acciones que emprendemos.

Nuestra filosofía se basa en el trabajo que genera valor en un contexto sostenible para otorgarle estabilidad a la empresa. La Responsabilidad Social para nosotros es la actuación correcta llevada a todas las áreas y a todos los grupos de interés, más allá de las responsabilidades legales.

Es a través de este informe que buscamos transparentar nuestro trabajo, los objetivos alcanzados y lo que aún falta por realizar, con la certeza de que todo lo hecho ha sido resultado de esfuerzos, inversiones y un compromiso real.

Es preciso destacar que la estrategia de Responsabilidad Social surge de los propios directivos del Instituto, que mantienen una activa participación en todas las decisiones mediante el trabajo junto a profesionales, mandos medios y operarios en la gestión de la misma en las distintas áreas. Las actividades que incumben a las diferentes áreas surgen de las necesidades detectadas y del diálogo con los grupos de interés. Se trata de un proceso que requiere de la participación y de un trabajo conjunto, que a partir de los numerosos logros y resultados alcanzados va consolidándose día a día.

Trabajar con los grupos de interés en las localidades no siempre es una tarea fácil, porque las necesidades básicas

no cubiertas son las que primero deben atenderse. Al mismo tiempo, para promover el fortalecimiento de las instituciones es fundamental concientizar y proponer encarar acciones a mediano y largo plazo. Así, desde el Instituto fomentamos y contribuimos a generar una conciencia colectiva.

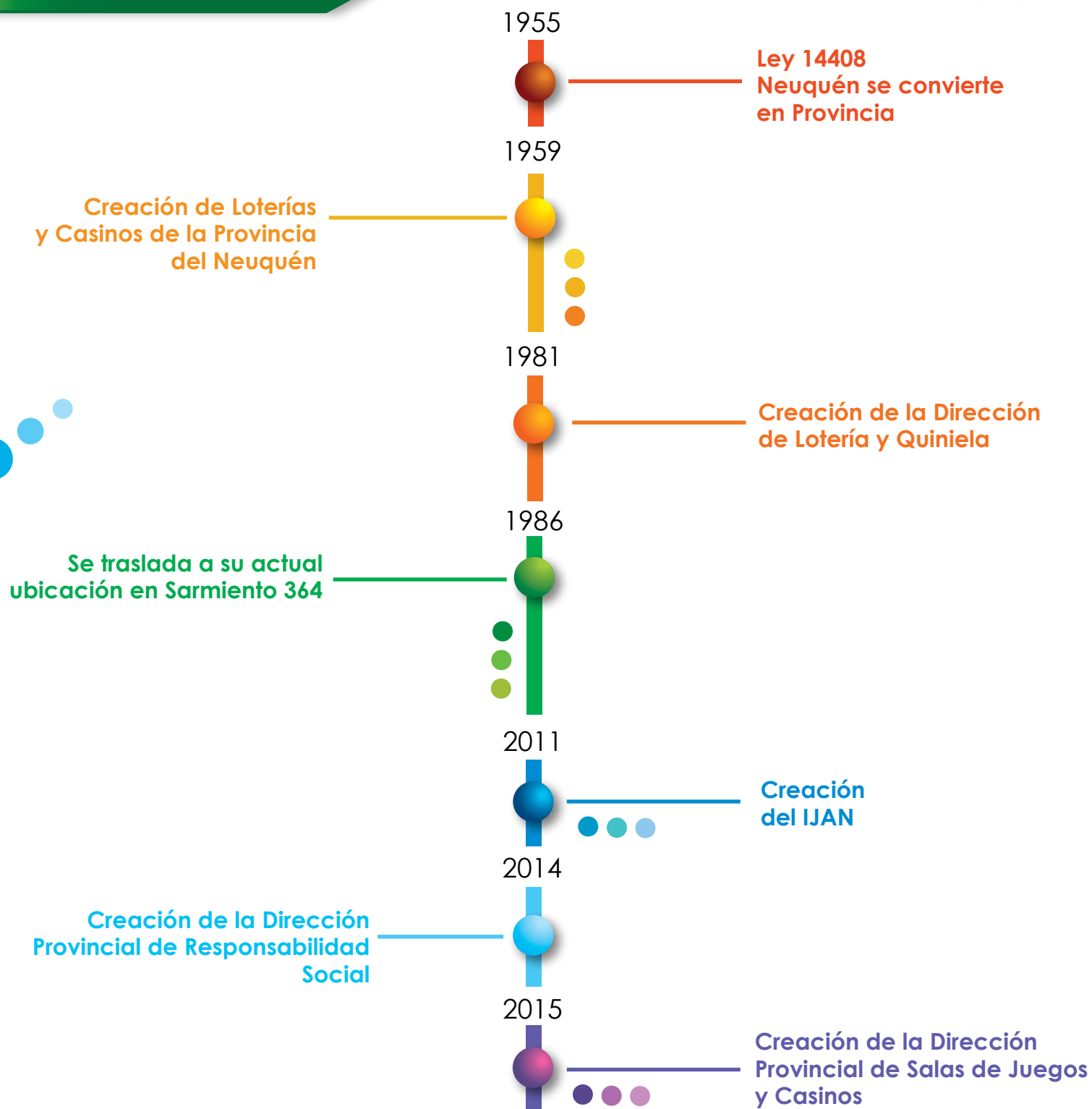
Para el año 2017 está previsto profundizar la estrategia de sustentabilidad, dando continuidad a programas en desarrollo con acciones que contribuyan a su sostenibilidad.

En este informe presentamos los aspectos más relevantes en materia de gestión de responsabilidad social, dando cuenta del desempeño económico, ambiental y social, con la aplicación de índices y mediciones. Al igual que en nuestro informe anterior, el capítulo Comunicaciones del Progreso tiene como meta dar cuenta del cumplimiento de los principios del Pacto Global.

Además de ajustarse a los principios del Pacto Mundial, las prácticas del Instituto se basan en los lineamientos propuestos por la Guía ISO 26000 en Responsabilidad Social.



Línea de Tiempo IJAN



Nueva Sede!

La construcción de la sede propia para el Instituto de Juegos de Azar avanza según lo proyectado. Todas las tareas de la obra se llevan a cabo bajo la dirección de un estudio de profesionales avalado por el sistema de certificación de edificios sostenibles Leadership in Energy & Environmental Design (LEED), desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos (US Green Building Council).

Para sumar puntos en dicha certificación, se tomaron diferentes medidas que han modificado de modo parcial el funcionamiento del edificio, entre las que se destacan la incorporación de sectores de reciclado de papeles por

piso, la centralización de los sectores de impresión que reemplaza al sistema de impresión por módulo de trabajo, y se proyectaron lockers personales para toda la planta para no contaminar los espacios de trabajo.

Asimismo, se centralizó el espacio de almuerzo en el sexto piso para estimular la convivencia de sectores y evitar horarios de almuerzo en los sectores de trabajo. También se cambió el sistema de instalaciones de módulos mobiliarios por piso técnico de modo de no tener bajadas verticales en la planta, y hacerla más flexible y funcional a cualquier cambio que pudiera presentarse.

En relación a los avances de la obra gruesa, la construcción del hormigón armado ha sido finalizada en el Bloque "01" y sigue avanzando sobre el Bloque curvo "02". Progresan al mismo tiempo la mampostería y los revoques interiores sobre la batería de servicios y circulaciones verticales.

También comenzó la colocación de las instalaciones sanitarias de desagües pluviales y cloacales, y la alimentación de agua en baños y cocina, en las que se aplica la normativa de ahorro de agua sanitaria con reductores de caudal en todas las griferías.

Asimismo, las instalaciones de aire acondicionado frío-calor cumplen la normativa LEED mediante el uso de líquidos refrigerantes ecológicos.



Responsabilidad Social

Acciones de Responsabilidad Social

Acciones de Responsabilidad Social Externa

Programas con Recursos Humanos
Programas de Derecho Laboral

Programa de Responsabilidad Ambiental

Programas de Solidaridad

Programas de Salud

Programas de Medición Estadísticas

Juego Responsable

Programas de Capacitación

Programas de Prevención

Asistencia Social



Personas Físicas

Personas Jurídicas

Organizaciones de estado municipal y provincial

Área Comercial

Agencias de Lotería y Quiniela

Plan de visitas a agencias

Programa de estandarización de imagen de agencias

Programa de capacitación de agencieros/as

Centro de Entrenamiento permanente para los agentes de Lotería La Neuquina

Casinos y Salas de Juego

Fiscalización y Control

Administración

Informática

Sistema de Gestión Contable (SGC)

Expedientes
Contabilidad
Tesorería

Sistema de Gestión de Seguridad en la Información (SGSI)

Mejora continua en todos los procesos
Auditoría de Seguimiento
ISO/IEC 27001:2013
Plan de Continuidad del Negocio
Seguridad informática

Sistema de Comunicación

Soporte IT
Migraciones de sistemas Open Source
Procesos de seguridad informática
Actualización del parque de servidores
Mejora continua en las redes de datos





Nuestra Responsabilidad Social



Director Provincial de
Responsabilidad Social:
Ing. Ricardo Pullella



**Progreso de Inversión
de los últimos 3 años**

2014
\$ 78,469,763

2015
\$ 161,251,802

2016
\$ 187,322,499



Gobierno y Sociedad

En el marco de lo prescripto por la Ley 2751, el Instituto de Juegos de Azar debe afrontar la financiación de los programas que impulsa con las utilidades líquidas que el mismo obtiene, concluyendo hacia fines de 2016 un total de asistencias financieras efectuadas por aproximadamente 187 millones de pesos. Las utilidades obtenidas durante el presente ejercicio fueron distribuidas en más de 180 programas de asistencias financieras destinados a asistencia social y educación, según las siguientes áreas y en los montos que a continuación se indican:

ASISTENCIA SOCIAL

48.629.118

Asist. Social Necesidades Básicas	4.605.933,18
Asist. Social Recreación	2.006.081,00
Asist. Social Salud	1.250.936,84
Asist. Social Infraestructura	28.551.386,01
Asist. Social Soluciones Habitacionales	5.911.590,10
Asistencia Social Varios	6.303.190,74

EDUCACIÓN

138.693.381

Educación Cultura	8.319.759,47
Educación Deporte	100.712.928,93
Educación Gastos Ctes.	5.101.711,16
Educación Infraestructura	24.558.981,47

TOTAL GENERAL

187.322.499





Departamento de Juego Responsable

El IJAN promueve el respeto de los principios esenciales que hacen a la actividad lúdica mediante el compromiso de promover el Juego Saludable, adhiriendo a los estándares requeridos por ALEA para ser considerados como marco de referencia del cumplimiento de su misión institucional, con el objeto de optimizar la administración de los recursos aplicados a la política social.



El Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén declaró de interés municipal el "Programa de Promoción y Orientación hacia un Juego Responsable"

Código de Conducta de Juego Responsable

Con el objetivo de promocionar y orientar a los jugadores acerca de cuál es la conducta responsable que deben mantener en la utilización de los juegos de apuestas, a fin de evitar que su uso indebido pueda conducir a efectos adictivos, en particular por parte de las personas más vulnerables, es que se encuentra en desarrollo un Código de Conducta. El alcance de dicho Código se orienta a todas las empresas concesionarias explotadoras de

los juegos de azar de apuestas así como las agencias de lotería y quiniela que hayan sido debidamente habilitadas, que estén ubicadas en jurisdicción de la Provincia del Neuquén.

Día Internacional de Juego Responsable

Tal como fuera aprobado por la Junta Directiva de ALEA en el año 2015, a instancias de la provincia del Neuquén, todas las provincias adhirieron al Día Internacional de Juego Responsable, que se celebra cada 17 de febrero.

El Departamento de Juego Responsable implementó una campaña de comunicación bajo el eslogan "Dale a cada cosa su lugar", con folletos con la misma inscripción, con el fin de brindar un potente mensaje dirigido a la comunidad acerca de los beneficios de jugar saludablemente. Los mismos fueron distribuidos en todas las agencias y salas de juegos de azar. También se envió un banner on-line a ALEA, con la misma inscripción de los afiches, acompañado de una gacetilla donde se expresaban las actividades previstas para ese día.

Y para sumarnos a la campaña nacional que se impulsó desde ALEA, el 17 de febrero de 2017 el IJAN se iluminó de verde. Asimismo, también difundimos la campaña con la que CIBELAE reconoció a la fecha.

Conferencia sobre prevención en Juegos de Azar en Lisboa

En el marco de la 11th European Conference on Gambling Studies and Policy Issues, que tuvo lugar en la capital de Portugal del 13 al 16 de septiembre, los doctores Julio Brizuela y Alfredo Cía asistieron en representación del IJAN para presentar el trabajo "Un Programa Piloto Integrado de Prevención y Asistencia de los Trastornos de Juego de

*Si tu juego te preocupa...
ponele PAUSA*



17 de Febrero
Día internacional del
Juego Responsable

WWW.IJAN-NEUQUEN.COM
(0299) 442-3823 Int. 138.



Apuestas realizado en Neuquén, Argentina".

Asimismo, se mostró el video referido a las acciones de capacitación que desarrolla el IJAN para efectores de salud pública del ámbito educativo, de fuerzas de seguridad y del Poder Judicial; así como las iniciativas de prevención y psicoeducación destinadas a la comunidad, considerándose además la importancia de la continuidad a lo largo de los últimos tres años de las acciones desarrolladas de manera integral y coordinadas bajo la supervisión y apoyo del Instituto para facilitar su concreción, mediante convenios con los ministerios respectivos de la Provincia del Neuquén.

Día Internacional de la Mujer Trabajadora

Se actualizaron y modificaron los folletos "Para vos Mujer", con el fin de brindar en el Día Internacional de la Mujer Trabajadora un mensaje preventivo, cálido y con recomendaciones acerca del Juego Saludable. Los mismos fueron ampliamente difundidos a través de Facebook y la página web del IJAN. También se enviaron a ALEA para ser colocados en su página web, en el anexo correspondiente a

las buenas prácticas.

Asimismo, se entregaron 200 folletos al Ministerio de Ciudadanía, para ser repartidos en el stand del evento por ellos organizado y se repartieron 1000 folletos en la vía pública.

Programa "Adolescentes en Juego"

En la segunda edición consecutiva del programa de capacitación de adolescentes sobre el uso inmoderado de las nuevas tecnologías de informática y comunicación (NTICs), se capacitaron a 4222 alumnos de escuelas públicas de Neuquén Capital.

"Posibles problemas derivados de los juegos de apuestas"

Elaboración y distribución de 5.000 ejemplares del Cuadernillo multipropósito de autoayuda.

Programa "Jóvenes que se la juegan"

Capacitación en el uso responsable de las redes y nuevas tecnologías para 23 agentes multiplicadores de la Dirección Provincial de Juventud y Dirección provincial de Deportes.



Capacitación permanente

Programa para Docentes

Capacitación en psicoeducación y prevención de los problemas derivados del abuso de los juegos de azar y las nuevas tecnologías.

Resultado

1.500 docentes capacitados en toda la provincia.

Programa para Niños

Programa preventivo sobre el uso inmoderado de las Nuevas Tecnologías de informática y comunicación (NTICs).

“Aprendiendo a Jugar”

Resultado

23.000 alumnos capacitados de 1° a 7° grado en el interior de la provincia.

“Adolescentes en Juego”

Resultado

5.000 alumnos capacitados de 6° a 7° grado en Neuquén capital.





Programa para Jóvenes

“Experiencia Responsable”

Resultado

1.000 jóvenes capacitados en prevención sobre el uso responsable de las redes, juegos online y juegos de azar.

Festivales organizados por el Dpto. de Juego Responsable como “Neuquén, Zapala y Rincón sobre Ruedas”

Resultado

Participaron más de 10.000 jóvenes (IVO: Estimaciones de los medios de comunicación y organizaciones participantes).

“Jóvenes que se la juegan”

Objetivo

Novedoso programa de capacitación a agentes multiplicadores, con el objeto de que éstos a su vez capaciten a jóvenes del interior que trabajan en clubes, sociedades vecinales y en ámbitos juveniles.

Capacitaciones Ciclo 2016

Desde el Instituto llevamos a cabo capacitaciones dirigidas a profesionales de la salud, docentes, el Instituto Superior en Seguridad de la Policía, el Poder Judicial y empleados de agencias y del IJAN. En tal sentido, se realizaron convenios con el Ministerio de Gobierno y Justicia, el Ministerio de Salud y Desarrollo Social, el Ministerio de Educación y el Poder Judicial de la Provincia, y se entregaron diplomas a 150 egresados.

Charlas Abiertas a la Comunidad

Organizamos cuatro charlas sobre "Ludopatía: Mitos y verdades", en las localidades de Cutral-Co/Plaza Huincul, Zapala, Rincón de los Sauces y Neuquén Capital. De carácter abierto y gratuito, estos encuentros permiten verter conocimientos básicos para el abordaje de temas muy relevantes para la comunidad, ya que su objetivo es difundir nociones de juego saludable y prevención de la ludopatía.



Participaciones del Departamento

Participación en el encuentro argentino-español "Adicción a los Juegos de Azar, Soledades y Encuentros", organizado el día 20 de julio por Lotería Nacional en la CABA.

Conformación de autoridades de la Unidad Coordinadora de Responsabilidad Social y Juego Responsable de ALEA, en donde se eligió como presidente a la Provincia del Neuquén.

Exposición en la "Jornada de Debate Nacional sobre Juego Responsable" realizado en la CABA el día 31 de Agosto.

Participación conjunta con la Dirección Provincial de Juventud en evento de Parque Oeste que tuvo como fin concienciar a los vecinos sobre diferentes temáticas sociales, como las nuevas tecnologías, las redes y los juegos on-line.

Participación en Sagse Latin America para la presentación de la investigación "Ludopatía en Argentina", realizado por la Universidad Torcuato Di Tella el día 15 de noviembre.

Departamento de Responsabilidad Social

El 21 de abril se llevó a cabo un encuentro regional organizado por la Universidad Nacional del Comahue y la Dirección Nacional de Desarrollo Universitario y Voluntario. En el mismo, integrantes del equipo de la Secretaría de Políticas Universitarias (SPU) visitaron la Universidad Nacional del Comahue (UNCOMA) para llevar a cabo el primer encuentro regional del año, donde se congregaron autoridades, docentes y estudiantes de las Universidades de la Región Sur del país. El panel, compuesto por el Departamento de Responsabilidad Social del BPN; la Lic. Ayelén Hollmann, especialista en el tema; y referentes de la Dirección Provincial de Responsabilidad Social del IJAN, expuso en el aula magna de la UNCOMA para abrir el debate de aspectos referentes a los avances desarrollados por organizaciones públicas y privadas en materia de Responsabilidad Social.





Derechos Humanos

Nuestra humanidad, proyectos sociales, ambientales y económicos...

Proyecto “Inclusión sobre ruedas”

En el marco de la Responsabilidad Social de nuestro instituto, la Universidad Nacional del Comahue nos invitó a participar del Proyecto “Inclusión sobre ruedas”, ganador del primer premio en el concurso efectuado a nivel nacional de Voluntariado Universitario. La iniciativa aborda las tres áreas de la responsabilidad social: el cuidado del medio ambiente en la reutilización de bicicletas retenidas, la inclusión social de los penitenciarios en el aprendizaje de oficios para facilitar su posterior inserción laboral, y la facilitación de acceso a la educación universitaria por parte de estudiantes con bajos recursos económicos.



Programa reciclado de lonas publicitarias



Las lonas empleadas en publicidad están compuestas por plásticos tales como el PVC y poliéster, materiales que no son biodegradables y pueden llegar a permanecer en el ambiente durante décadas o incluso siglos. El objetivo de nuestro Programa de reciclado está basado en tres ejes: Social, ya que implica un trabajo en red con otros organismos, municipios y/o comisiones de fomento, ello en pos de la cooperación e inclusión social, la igualdad y la capacitación de las comunidades; Económico, dado que es un proyecto productivo que apunta al desarrollo económico de una comunidad, y genera nuevos grupos de producción; y Ambiental, por las acciones que tienden a reutilizar los materiales que no son biodegradables.



Programa “Ecocunas Neuquén Provincia”

La propuesta de trabajar en las zonas más alejadas de la Capital de nuestra provincia se corresponde con la necesidad de poder acceder a productos que mejoren la calidad de vida en la infancia. Es por ello que, en el tercer año consecutivo de entrega de las mismas, se propuso contextualizar la acción en función de los emergentes encontrados en las localidades. La participación del Ministerio de Salud permite coordinar la entrega de las cunas con Talleres de cuidado, alimentación y primeros auxilios del bebé. Asimismo, en esta oportunidad incorporamos pañales reutilizables, que además de contribuir al medio ambiente, otorgan el ahorro económico que los pañales descartables implican para una familia.



Programa de solidaridad

Consideramos que las acciones solidarias enriquecen la cultura y el clima organizacional, y aportan valor a la sociedad; nos permiten unir lazos de colaboración, reflexionar sobre nuestras posibilidades y contagiar a otros organismos a realizar acciones de calidad humana.

En base a estas consignas, en el Comedor Caritas Felices realizamos un encuentro para 400 niños. Durante el evento, llevamos a cabo la entrega de golosinas y colaboramos con el armado de los regalos que se distribuyeron en el comedor durante el Día del Niño.

En este mismo comedor, entregamos buzos a jóvenes que realizan deportes y a adultos que visitan frecuentemente el predio ubicado en el barrio Melipal.

También hicimos donaciones de juguetes en ocasión del festejo del Día del Niño en la fundación Barriletes en Bandada.

Además, en el Merendero "Luz de esperanza", del barrio Confluencia, entregamos alimentos y golosinas; y en el Merendero Corazón de Niño, ubicado en la zona de Toma Pacífica, estuvimos presentes con 55 cajas de leche en polvo de 800 gramos cada una.

En julio, durante la entrega de donaciones a familiares en la localidad de Flores, se distribuyeron frazadas, ropa, alimentos no perecederos, juguetes y útiles escolares.

Para nosotros, un niño que juega es un niño feliz. Por eso, todos los años colaboramos con los

grupos de jóvenes que se organizan en distintos barrios de la Ciudad Capital para que cada niño reciba un regalo en Navidad. Esa línea de acción nos llevó el año pasado a realizar donaciones navideñas en el Barrio Los Polvorines. Asimismo, entre nuestras acciones solidarias se incluye al Programa de Estimulación Temprana en niños, implementado por la Fundación Conin en el oeste neuquino, mediante el cual se garantizan y promueven los derechos del niño por medio de la articulación con profesionales idóneos.



Campañas de Concientización Ejecutadas



Día Mundial de
Concienciación
sobre el Autismo
(2 de abril)

Día de la Eliminación
de la Violencia
contra la Mujer
(25 de noviembre)



Día Internacional
de la Mujer
(8 de marzo)





Nuestra responsabilidad ambiental...

Programa Responsabilidad Ambiental, Resolución 118/16

Nuestro programa de Responsabilidad Ambiental fue creado con el objetivo de desarrollar acciones que tiendan al cuidado de los recursos naturales y promuevan nuevos emprendimientos en dicho sentido. Estas iniciativas se enmarcan en ejes del programa que hacen de la estrategia ambiental una manera clara, coherente y precisa de accionar.

Eje Política ambiental

Consiste en el diseño e implementación de las herramientas e instrumentos claves en la administración y fortalecimiento de la gestión ambiental.





Eje Cultura y Responsabilidad Ambiental

Promueve y fortalece para el año en curso la cultura ambiental en los grupos de interés pertinentes y realiza acciones complementarias de sensibilización y comunicación.

Eje Consumo sostenible

Define, coordina, implementa las iniciativas relacionadas con los consumos sostenibles.



Acciones



- Programa Caviahue recicla (5 de Abril)
- Día Mundial de la Tierra (22 de Abril)
- Día del Medio Ambiente (5 de junio)





Derechos Laborales



Directora de Recursos
Humanos

Lic. Natalia Villar

Capacitaciones 2016 y Plan de Capacitación



Encuestas anónimas • Necesidades de capacitación y clima laboral en conjunto con la Dirección Provincial de Responsabilidad Social



Programa saludable (facilitación del chequeo anual de salud de los empleados)



Curso de RCP y Primeros Auxilios



Simulacro de manejo de extintores



Espacios de recreación



Club Banco Provincia del Neuquén, Club Alta Barda (Gimnasio para empleados)



Participación de las Olimpiadas Interloterías





Plan Estratégico 2017



Las acciones programadas en el plan de Mejora Continua son enmarcadas en los Principios establecidos por el Pacto. En ese sentido, corresponde:

Minimizar el impacto ambiental

Para lograr esta premisa -una de las principales del desarrollo sostenible- identificamos los factores de impacto, generamos mejoras y evaluamos las mismas.



Acciones



- 1 Identificar y evaluar los impactos ambientales efectuados desde la organización.
- 2 Evaluar el compromiso ambiental de las organizaciones que representan nuestro grupo de interés.
- 3 Establecer objetivos de mejora.
- 4 Continuar el proyecto de reciclado y reutilización del papel.
- 5 Desarrollar acciones de concienciación sobre el uso de los recursos naturales para el conjunto de los empleados del IJAN.
- 6 Llevar un control sobre el consumo de energía, papel y producción de residuos.
- 7 Continuar con la gestión de residuos adecuada.
- 8 Implementar en la utilización de todo material publicitario impreso nuestro interés en el cuidado ambiental.
- 9 Promover el uso de productos según criterios ambientales concordantes a nuestros intereses de Responsabilidad Social.



Mejorar el Recurso Humano

Buscamos trabajar en pos del desarrollo personal y profesional. Esto involucra acciones de respeto de los derechos del trabajador, no dis-

criminación, formación continua, acciones de salud, ambiente seguro, entre otras. Estas líneas se enmarcan en el Código de Ética Institucional.

Acciones



- 1 **Garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación.**
- 2 **Valorar las necesidades formativas a través de la Dirección de Recursos Humanos.**
- 3 **Desarrollar acciones de solidaridad y valores.**
- 4 **Evaluar la satisfacción del trabajador e incrementarla.**
- 5 **Aplicar medidas ergonómicas para mejorar el clima laboral.**
- 6 **Desarrollar acciones para fomentar el cuidado de la salud, la prevención de riesgos laborales y garantizar un ambiente seguro y protegido.**
- 7 **Velar por la estabilidad del personal.**



Extender el compromiso de la RS a todos los grupos de interés



Acciones

- 1 Evaluar la satisfacción de los grupos de interés.
- 2 Fomentar las buenas prácticas.
- 3 Promover el uso de productos según criterios sociales concordantes a nuestros intereses de Responsabilidad Social.
- 4 Implementar en la utilización de todo material publicitario impreso un eslogan que refleje nuestra visión sobre el juego responsable.



Vínculo con la comunidad

El desarrollo de acciones sociales, comúnmente denominadas marketing social, refiere al diálogo con la comunidad, a la inversión monetaria o desarrollo de tiempo, servicios, productos, donaciones, patrocinios, etc.



Acciones

- 1** Aumentar los canales de comunicación con la comunidad a través de acciones de solidaridad.
- 2** Crear convenios de cooperación mutua con organizaciones no lucrativas que tienen un fin social.
- 3** Trabajar en beneficio de las comunidades más desfavorecidas, garantizando el respeto por los derechos humanos.



Transparencia en las acciones

A través de publicaciones de ingresos e inversiones, así como en la búsqueda de certificaciones en calidad y seguridad (como el caso de ISO 27001), mediante lo establecido en el Código de Ética y en la decisión de adherir al Pacto Global, asumimos el compromiso de trabajar en la anticorrupción, afinando los canales de forma continua.

La formación y replicación en la Prevención del Lavado de Activos forma parte de un requisito incuestionable en el mercado en el que nos movemos. Nuestra referente a cargo es la Vicepresidenta del IJAN, Cra. Adriana Durazzi.



Control Anticorrupción

Auditorías presenciales a Casinos y Salas de juego.

Auditorías online a Casinos y Salas de juego.

Capacitaciones en Prevención de Lavado de activos y material de lectura para los grupos de interés.



ÁREA COMERCIAL

Dirección Provincial de Agencias
de Lotería y Quiniela



Director Provincial
de Lotería y Quiniela

Sr. Antonio Reus

Nuestros Productos

JUEGOS PROPIOS



LOTERÍA
UNIFICADA
SORTEO FEDERAL

QUINIELA



JUEGOS TERCEROS



Plan Estratégico Comercial 2016/17

En el marco de la 3er. etapa del Plan Estratégico Comercial, hemos implementado nuevas modalidades y políticas que apuntan a mejorar el rendimiento individual de los puntos de venta.

Para ello, se tiene en cuenta al Cliente Interno (agencias) y al Cliente Externo (apostadores). Para atender al Cliente Interno implementamos un Plan de Mejora Permanente. El mismo es un apéndice fundamental en el apoyo del Plan Estratégico Comercial, que se materializó mediante un programa de visitas y fiscalización permanente de Agencias Oficiales.

El Plan de Mejora Permanente se desarrolla en torno a dos ejes principales:

a) El control y fiscalización para verificar que los puntos de ventas respondan a las políticas comerciales: colorimetría, aseo, cartelería, atención, difusión de productos, etc.

b) Las disposiciones reglamentarias vinculadas a que tengan disponible el Libro de quejas, el Manual de consulta de clientes, etc.

Terminada la visita se realizan sugerencias que

el agenciero debe cumplimentar en un plazo determinado.

Si bien el horizonte estratégico del Plan Comercial elaborado en el año 2014 es de 10 años, el mismo es adaptado y modificado cada año de acuerdo a la evolución de su performance, las nuevas condiciones del contexto y el desarrollo tecnológico operado.

Podemos decir que los objetivos planteados para el año 2016 eran ambiciosos, y también destacar que el grado de alcance de los mismos ha sido altamente satisfactorio. A modo de ejemplo mencionamos:



Programa de categorización

Como corolario de todos los subprogramas ejecutados, nos encontramos trabajando en un sistema que consolide las habilidades y respuestas de nuestros agentes. Todo esto tiene como finalidad poder otorgar una mejor colocación a los puntos de venta que reúnan las mejores condiciones en su función.



Encuentro de jóvenes

Con el fin de compartir inquietudes y proyectos relacionados con las formas, costumbres y tendencias de las nuevas generaciones, llevamos a cabo el primer encuentro de jóvenes agencieros. La iniciativa fue muy positiva y productiva, tanto es así que del encuentro surgió la idea de diseñar una app que permitirá optimizar el negocio, que ya está próxima a comenzar a funcionar.

Tarjeta de Fidelización

Con el objetivo de colocarnos dentro de las empresas de vanguardia que otorgan puntos por cada compra, nos encontramos trabajando en el diseño de una tarjeta mediante la cual nuestros clientes puedan sumar puntos, acumularlos y canjearlos por bienes o productos de nuestra propiedad. De esta manera, no sólo vamos a estar en condiciones de sumar más beneficios a los existentes sino que además nos posicionaremos como la primera lotería del país en lanzar un producto de estas características.



Nuevas Propuestas

✓ Pozo de la Quiniela

Durante el año 2016 se incorporó a nuestra red la provincia de La Pampa. De esta manera, asciende a 12 la cantidad de provincias adheridas. Se prevé que para el primer semestre de 2017 se sumaría la provincia de San Luis.



✓ Super Bola

Durante el primer semestre de 2017 se concretará la incorporación de la Súper Bola al producto convencional, que permitirá ofrecer un pozo competitivo al igual que los grandes juegos nacionales.



✓ Lotería Instantánea

Con el afán de dar mayor cobertura al mercado, durante el primer semestre de 2017 concretaremos la inclusión de Raspe Plus a nuestra cartera de productos.

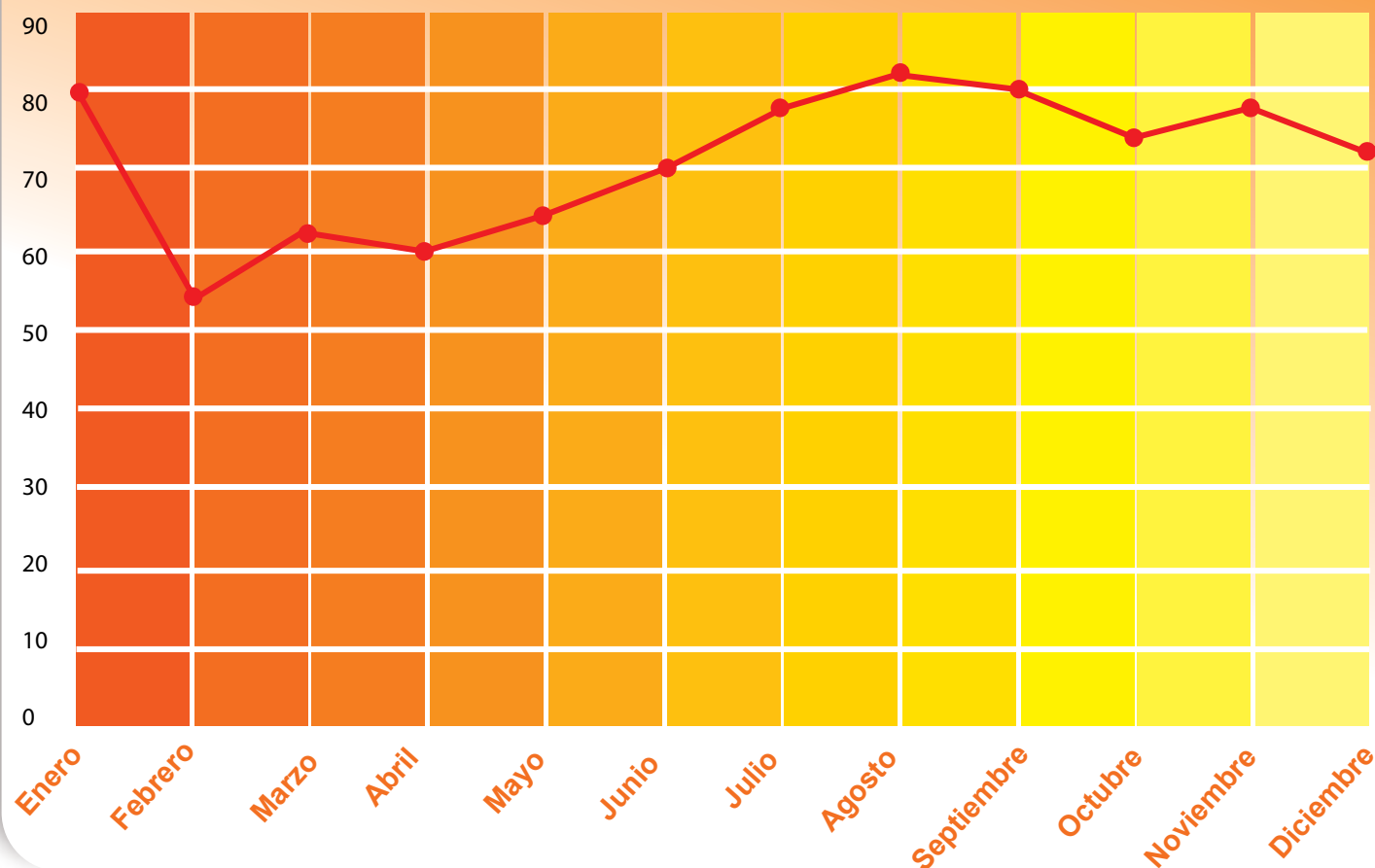
✓ Lotería Tradicional

Chequera

En lo que hace al producto Lotería, 2016 sumó un año más de innovaciones. "La Chequera Platinum" tuvo un incremento en las ventas del orden del 37% con respecto a las obtenidas en 2015, y demostró ser otro acierto de esta Dirección.



Ventas mensuales Año 2016



La evolución de la curva de las ventas es similar. Luego del pico de ventas en enero (se incluyen las ventas de los sorteos extraordinarios de Lotería), el monto de ventas desciende en febrero, para recuperarse en los meses siguientes, logrando un pico entre septiembre y octu-

bre, y caer levemente en los últimos meses del año.

El promedio mensual de ventas del año 2015 fue de \$ 54.335.000, mientras que el del año 2016 fue de \$ 70.723.000, un 30,16% más.



Recaudación mes por mes/Año 2015

Mes	Ventas
Enero	56.942.118,49
Febrero	41.097.080,50
Marzo	48.181.669,84
Abril	49.133.433,06
Mayo	50.621.314,66
Junio	53.700.659,14
Julio	59.607.669,60
Agosto	59.116.559,26
Septiembre	60.071.818,92
Octubre	61.280.368,28
Noviembre	55.291.252,42
Diciembre	56.980.385,30
	652.024.329,47



Recaudación mes por mes/Año 2016

Mes	Ventas
Enero	78.003.245,06
Febrero	54.605.990,40
Marzo	63.025.668,36
Abril	61.930.786,90
Mayo	65.510.763,84
Junio	69.212.606,90
Julio	76.881.922,46
Agosto	82.125.187,86
Septiembre	79.375.046,18
Octubre	73.444.288,20
Noviembre	74.251.528,52
Diciembre	70.319.635,64
	848.686.670,32



Dirección Provincial de Salas de Juego y Casinos



Director Provincial de
Sala de Juegos y Casinos
Sr. Mario Becher



Los recursos provenientes por el cobro del canon del Área de Salas de Juego y Casinos ascendieron durante el año de la presente gestión a la suma de \$ 165.2 millones, un monto que representa un incremento del orden del 27,5% sobre el total recaudado durante el año anterior.

La optimización de los recursos que dispone el Departamento de Fiscalización y Control, con auditorías permanentes en las salas a cargo de nuestro personal y el control diario a través del sistema online y la conexión al mismo del 100% de las máquinas, permitió mantener un crecimiento sobre el año anterior, teniendo en cuenta que la situación financiera que es de público conocimiento durante el segundo semestre de 2016 no fue la mejor comparándola con el segundo semestre de 2015.

Seguiremos trabajando durante 2017 de manera continua, a fin de mejorar permanentemente los controles existentes para que, a través de mecanismos superadores, se logre mayor eficiencia en el control del pago del canon, la seguridad y transparencia a los apostadores, y el cumplimiento de las normas vigentes por parte de cada uno de los concesionarios.

- ✓ 20 Salas de Juego y Casinos
- ✓ Auditorías online diarias
- ✓ Auditorías presenciales



+ 27,5 %



Canon 165.2 millones de pesos

Control de auditoría real sobre Sistema online y Salas

Se adquirió durante el año 2016 un nuevo servidor, que ya fue instalado dentro del IJAN, mediante el cual se monitorea en tiempo real el Sistema de control online y las Salas y Casinos. De ese modo, logramos un control mucho más eficiente, ya que se puede contrastar la información recibida del sistema de control online con la recabada del servidor, tanto la referente a cualquier tipo de divergencia que surja con posterioridad a cada cierre de mes de facturación, como a movimientos de contadores de las máquinas, contadores puestos a cero, o cualquier novedad que surja en las mismas.

Controles de Afip

Estamos trabajando en una etapa de análisis de impacto que se producirá en la actividad, luego de la aprobación de nuevos impuestos al juego junto con la Ley de modificación del Impuesto a las Ganancias.

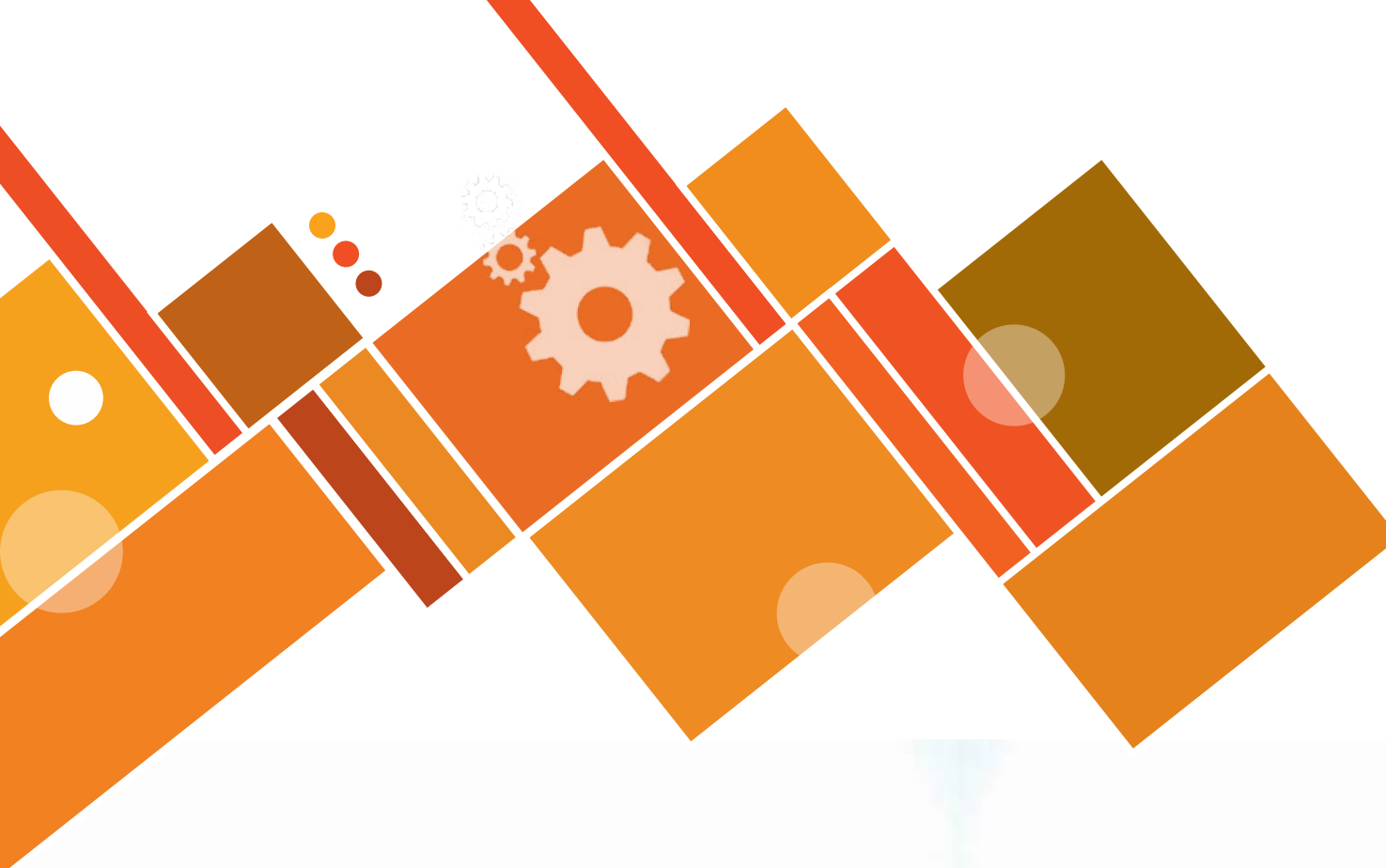
A la fecha del presente informe, dicha norma legal aún no se encuentra reglamentada, por lo que no se conoce con exactitud las consecuencias reales de su implementación. Cabe resaltar que la Ley resulta confusa en su redacción, fundamentalmente en relación al hecho imponible y los sujetos obligados, por lo que es necesario contar con la reglamentación que aclare dichos conceptos.

Sin perjuicio de ello, se estima que la aplicación de la misma, va a resentir la actividad y por ende la recaudación, ya que afectará económicamente a los concesionarios, los que seguramente trasladarán parte de los costos a la operación –inversiones en tecnología, empleo, etc.-

Capacitaciones

Por último, es importante destacar el proceso de capacitación destinado al personal de nuestro Departamento de Fiscalización y Control. En 2017 continuaremos con la participación en seminarios y cursos de primer nivel realizados para mantener el profesionalismo de nuestro grupo de trabajo.





Área Informática

Nuestra seguridad...



Director General de
Informática

Sr. Carlos Araya

Control en las apuestas Sistematización en los sorteos

En forma permanente y acorde a la evolución tecnológica, incorporamos nuevos recursos que tienden a la optimización de nuestra red. Esta inversión redundará en mejoras en la atención y la optimización de recursos y materiales.

Así, afianzamos el compromiso con la ecología y nuestros principios de responsabilidad social. Por otra parte, durante el año 2016 seguimos avanzando con las etapas posteriores de la certificación ISO 27001 de seguridad en la información, que Lotería La Neuquina obtuvo en 2015. Este proceso sigue afirmando la transparencia y credibilidad institucional por la cual somos reconocidos en el orden nacional, siendo motivo de orgullo para todos sus integrantes.

También se concretó la puesta en funcionamiento de la nueva tecnología para toma de

apuestas, que conjuntamente con la instalación de televisores LCD en línea con el sistema permite dar a conocer los resultados de los sorteos en tiempo real, emitir publicidad, avisos importantes, etc.



Seguridad en la Información

Sistema de Gestión Contable (SGC)

Expedientes

Contabilidad

Tesorería

Sistema de Comunicación

Mejoras y cambios en el sistema de comunicación de agencias

Sistema de Gestión de Seguridad en la Información (SGSI)

Mejora continua en todos los procesos

Auditoría de Seguimiento ISO/IEC 27001:2013

Plan de Continuidad del Negocio

Seguridad Informática

Soporte IT

Migraciones de sistemas Open Source

Procesos de seguridad informática

Actualización del parque de servidores

Mejora continua en las redes de datos





Auditoría de seguimiento superada con éxito

Gracias a las mejoras realizadas durante el período 2015-2016, en mayo de 2016 superamos con éxito la auditoría de seguimiento de la certificación ISO/IEC 27001:2013, que había sido obtenida en mayo de 2015.

Estas mejoras incluyen:

- ✓ **Seguridad en el ingreso al edificio y a la sala de servidores.**
- ✓ **Migración de servidores Windows a Linux.**
- ✓ **Políticas de seguridad de usuarios a través de los servidores LDAP.**
- ✓ **Mejoras en políticas de firewall y proxy.**
- ✓ **Migración de sistemas Windows a Linux Ubuntu.**
- ✓ **Seguridad contra incendios.**
- ✓ **Análisis y tratamiento del Plan de Continuidad del Negocio.**

Como resultado de esta auditoría, se ha generado un mejor ordenamiento en los procesos internos y en las metodologías de trabajo. El objetivo de estas auditorías es la mejora continua en los procesos de toda la institución.

Además, el IJAN estuvo presente en el European Lotteries / World Lottery Association Security & Integrity Seminar, realizado en la localidad española de Málaga, donde se trataron diferentes temas de seguridad en la información, entre los que figuran casos de uso de certificaciones en loterías europeas. En la oportunidad, el IJAN compartió la experiencia de certificación neuquina de las Normas ISO 27001.



Avances en el área de Sistemas

SigaWeb

En el año 2014, la introducción de nuevas tecnologías trajo consigo la migración del sistema administrativo del IJAN a nuevas plataformas de desarrollo. Este proceso requirió la implementación de diversos cambios relevantes, que tuvieron lugar durante el período 2015-2016 con el fin de agilizar la administración del Instituto.

Sistema de Gestión

La creación de diversos sectores funcionales administrativos, contables y presupuestarios, junto a la mejora continua sobre los procesos de la institución, nos llevó a crear un Sistema de Gestión Contable (SGC). Este sistema entró en producción en el 2016 mediante el módulo de expedientes.

Agencias y comunicaciones

Dentro del área de las comunicaciones, actualizamos todas las terminales de juego. Por otro lado, en el marco de la construcción del nuevo edificio incluimos un proyecto que consistirá en una “agencia escuela”, concebida como centro de capacitación para agentes, y también a modo de espacio para la implementación de las últimas herramientas al servicio del negocio.

SmartView

El software denominado SmartView posee la capacidad de realizar acciones de marketing publicitario, como reproducir material multimedia, videos, banners, resultados de sorteos, institucionales de la lotería y, principalmente, contenidos interactivos a medida.

Es importante diferenciar el esquema de publicidad tradicional de la publicidad interactiva. Mientras la primera se limita a invitar a adquirir ciertos productos comerciales o informar determinadas acciones sin lugar en el tiempo, la publicidad interactiva es la comunicación de un mensaje destinado a influenciar la conducta inmediata, a corto plazo, o a incentivar por el efecto de instantaneidad.

Describimos a continuación algunos ejemplos de **Publicidad Interactiva:**

Inmediata (Happy hours)

Con esta capacidad se puede transmitir e interactuar en tiempo real; es decir, en el preciso momento en que un jugador realiza una apuesta pensada, está siendo informado por intermedio de la publicidad de beneficios que tiene por tiempo limitado. De esta manera, se invita a repentizar la apuesta o agregar una apuesta adicional para no perder los beneficios mencionados.

A corto plazo

El jugador es informado que determinado juego añadirá mejor premiación, en día y hora; será gratuito si supera determinada cantidad de pesos por cupón; o ese día tendrá un pozo acumulado mayor al habitual, etc.

Rango horario

La publicidad recordará que determinado juego añadirá mejores beneficios si se juega en el rango horario "x"; de esta forma, la Lotería podrá evitar sobreposición de jugadores. Estimamos que quizás para los juegos de resolución instantánea, como la Quiniela Expres, sea una muy buena opción para incentivar a los jugadores a modificar su rango horario de juego; y que el jugador tradicional no se vea perjudicado al cierre de un sorteo.

Incentivo por efecto de la instantaneidad

La publicidad de contenido generado desarrolla las acciones de marketing para las que fueron pensadas, pero mucho más efectivas es si a las mismas le acoplamos las conductas del entorno; es decir, informar en tiempo real. A modo de ejemplo, podemos pensar en la siguiente situación: “¡Hace instantes! En la agencia N° 24, un apostador ganó \$601.654 en el juego Pozo de la Quiniela, luego de haber realizado la apuesta a las 14 horas”. El efecto sound coin tan estudiado por las salas de slot y la proyección de ganador cercano incentivan considerablemente a jugar.

Es importante mencionar que para lograr la interacción mencionada es necesario el desarrollo de la aplicación que almacena e informa de todas las novedades y eventos que se producen en el sistema central. Por este motivo, el proyecto se desarrolla en dos etapas: La primera consiste en ofrecer publicidad a medida, cortos publicitarios, información general, videos institucionales, resultados de extractos y gran cantidad de placas con contenido general. Esta base contará con dinámica y calidad de edición para garantizar una atracción permanente al apostador presencial.

La segunda etapa, que se encuentra en desarrollo, absorberá el contenido arriba mencionado y brindará la integración interactiva que dotará a la lotería de una herramienta de marketing que permita hacer promociones dedicadas de acuerdo a los estudios de comportamiento.

El incremento de la recaudación, combinado con una equilibrada distribución lúdica, apunta a que el producto Smart View sea el mejor aliado para el crecimiento de la lotería.

Plan de acción para el 2017

Este año proyectamos la concreción de las siguientes actividades:

Creación de un sector de organización y métodos para gestionar la documentación requerida por la norma certificada.

Integración al ámbito web de los sistemas de administración y sistemas contables.

Seguimiento de mejoras en seguridad de la información, que incluye:

Culminación del Plan de Continuidad del Negocio (BCP), el cual contiene:

- Plan de Contingencia
- Plan de Entrenamiento
- Plan de Mantenimiento

Capacitación en seguridad de la información.

Creación de un boletín de seguridad en la información e informática.

Instalación de los nuevos módulos de los sistemas administrativos.

Capacitaciones en los nuevos sistemas de gestión.

Creación de planes anuales de capacitación integral.





Principios del Pacto Global

Las organizaciones deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados a nivel internacional.

Capacitaciones internas y externas
Programas de formación
Política de recursos humanos
Salud y seguridad laboral
Política de calidad
Apoyo a actividades deportivas y recreativas
Infraestructura



Las organizaciones deben evitar verse involucradas en abusos de los Derechos Humanos.

Gestión de Compras

Gestión de proveedores

Capacitaciones a Agencias en el trato con clientes

Campañas promoción de derechos

Las organizaciones deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

Libertad de asociación sindical

Las organizaciones deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

Se trabaja según las leyes laborales vigentes y por ende no existe trabajo forzoso u obligatorio.

Las organizaciones deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Se promueven los derechos del niño y se denuncia cualquier manifestación de trabajo infantil.

Las organizaciones deben apoyar la eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

Política de recursos humanos: Capacitaciones y beneficios especiales



Las organizaciones deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.

Plan integral de residuos, tratamiento del papel y los materiales publicitarios.

Acciones de ahorro de energía.

Las organizaciones deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

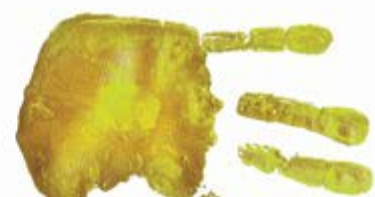
Trabajo de acciones con la comunidad del cuidado de los recursos naturales.

Las organizaciones deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Mediante diferentes canales informativos.

Las organizaciones deben actuar contra todas las formas de corrupción.

**Formación y guía de lavado de activos.
Evaluaciones periódicas de gestión.**





Trabajamos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

ODS N°1

Erradicar la pobreza en todas sus formas y en todas partes

ODS N°2

Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición, y promover la agricultura sostenible

ODS N°3

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

ODS N°4

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad. Y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

ODS N°5

Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas

ODS N°6

Asegurar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua, y el saneamiento para todos

ODS N°7

Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos

ODS N°8

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos

ODS N°9

Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

ODS N°10

Reducir la desigualdad en y entre los países

ODS N°11

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

ODS N°12

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

ODS N°13

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

ODS N°14

Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible

ODS N°15

Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica

ODS N°16

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la Justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles

ODS N°17

Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible





Indicadores de la Global Reporting Initiative (GRI) G3 del IJAN



	Actividad	Total población Beneficiada	Principio del Pacto Mundial
Nuestra Responsabilidad Ambiental	Programa “Caviahue recicla” (5 de Abril) 80 niños, jóvenes y adultos de la localidad recorrieron y limpiaron la ciudad junto al IJAN	608	7-8-9
	Día Mundial de la Tierra (22 de Abril)	120 personas reunidas bajo el concepto de generar mayor conciencia ambiental	ODS N°13 ODS N°15
Nuestra Solidaridad	Comedor Caritas Felices Día del niño	400 niños	1-5
	Barriletes en Bandada Día del niño	200 niños	ODS N°1
	Merendero “Luz de esperanza” Donación de alimentos	25 chicos	
	Merendero Corazón de Niño	55 cajas de leche de 800	
	Entrega de donaciones a familia carenciada con hijo con hidrocefalia	20 bolsas de abrigos y vestimenta	ODS N°3
	Donaciones en el Barrio Los Polvorines para Navidad	400 niños y niñas	
	Fundación Conin Prevención y recuperación de la desnutrición infantil	Aporte para el servicio de profesional en estimulación temprana	ODS N°3

	Actividad	Total población Beneficiada	Principio del Pacto Mundial
Programas de Ayuda Social y Educación	Gobierno e IJAN	Inversión \$ 187.322.499 en el 2016	1 ODS N°1 ODS N°2 ODS N°4 ODS N°11
Proyectos sociales, ambientales y económicos	Proyecto “Inclusión sobre ruedas”	200 bicicletas para estudiantes universitarios 15 presidiarios aprendieron oficios	7-8-9 ODS N°3 ODS N°9 ODS N°11 ODS N°16
	Programa reciclado de lonas publicitarias	3 mujeres iniciaron un desarrollo laboral 300 cartucheras para niños del interior 30 lonas reutilizadas	ODSN°9
	Programa “Ecocunas Neuquén Provincia”	750 cunas para bebés 1500 personas capacitadas en Primeros auxilios y alimentación del bebé	ODS N°9
	Donación y Reciclado de papel	1000 kg en 12 meses	ODS N°9 ODS N°12
	Creación de Edificio con certificación LEED		ODS N°7 ODS N°9 ODS N°12

	Actividad	Total población Beneficiada	Principio del Pacto Mundial
Capacitación y desarrollo a la comunidad	Campañas de concientización ejecutadas:	Lectores website	1-2
	Día Internacional de Juego Responsable		ODS N°5
	Día Internacional de la Mujer (8 de marzo)		
	Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo (2 de abril)		
	Día de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer		
	Día del Medio Ambiente (5 de junio)		ODS N°10 ODS N°17
	Desarrollo de relaciones nacionales (con ALEA) e internacionales (con CIBELAE y WLA)		
Capacitaciones y desarrollo	Plan de capacitación interna, encuestas anónimas de recolección de datos	80% personal del IJAN	1-3-6 ODS N°4
	Programa “Jóvenes que se la Juegan”	23 jóvenes capacitados	ODS N°8
	Distribución del Cuadernillo multipropósito de Autoayuda para personas con problemas de juego de azar	5.000 ejemplares distribuidos	

	Actividad	Total población Beneficiada	Principio del Pacto Mundial
Capacitaciones y desarrollo	Capacitación a Docentes	1500 en tres años de aplicación	1-3-6 ODS N°4 ODS N°8
	Capacitación Poder Judicial Sobre los aspectos civiles y penales de las adicciones conductuales y alcoholismo	10 alumnos	
	Capacitación a profesionales de la salud Capacitación en Salud Nivel I Capacitación integral e interdisciplinaria en ludopatía y otras adicciones conductuales	43 alumnos	
	Capacitación en Salud Nivel II Capacitación continua e interdisciplinaria del Equipo de Salud en Ludopatía y otras Adicciones Conductuales	26 alumnos	
	Capacitación Instituto Superior de Formación Policía Provincial Curso de capacitación en Ludopatía y otras Adicciones Conductuales, NTICs	40 egresados	
	Prevención en escuelas sobre el uso de las TICs	4222 alumnos	
	Promoción del deporte: Olimpíadas y Gimnasio para empleados	40% de los empleados utilizan este recurso	
	Chequeo de salud	23 empleados	

	Actividad	Total población Beneficiada	Principio del Pacto Mundial
Operaciones de control anticorrupción	Auditorías presenciales a Casinos y Salas de juego	20 salas en la Provincia 47 visitas presenciales en 2016.	10
	Auditorías online a Casinos y Salas de juego	Diarias	
	Capacitaciones en Prevención de Lavado de Activos y material de lectura para los grupos de interés	Anuales	





Pacto Global
Red Argentina



I.J.A.N.
Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén

NEUQUÉN
PROVINCIA

**JUNTOS
PODEMOS
MÁS**

www.ijan-neuquen.com