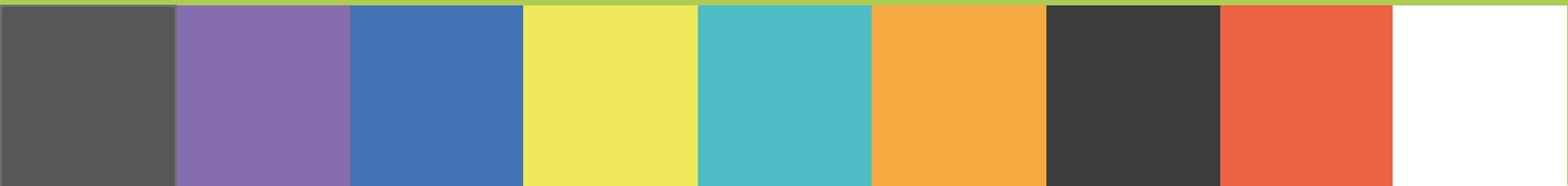


Informe de Gestión IJAN

**2017 - 2018**



# Informe de gestión IJAN

## 2017 - 2018



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

Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén



**Pacto Global**  
Red Argentina

# AUTORIDADES

---

**Cr. Alfredo Monaco**

Presidente

**Cra. Adriana Durazzi**

Vicepresidente

**Sr. Antonio Reus**

Director Provincial de Lotería y Quiniela

**Sr. Mario Becher**

Director Provincial de Salas de Juego y Casinos

**Ing. Ricardo Pullella**

Director Provincial de Responsabilidad Social

**Dr. Agustin Li Gambi**

Director Provincial de Asuntos Legales

**Cr. Angel Otaño**

Director General de Comercialización

**Sr. Carlos Araya**

Director General de Informática

**Lic. Natalia Villar**

Directora de Recursos Humanos

**Sra. Silvia Fasanelli**

Directora de Contaduría

**Téc. José Arturo Suárez**

Director Operativo

# ÍNDICE

---

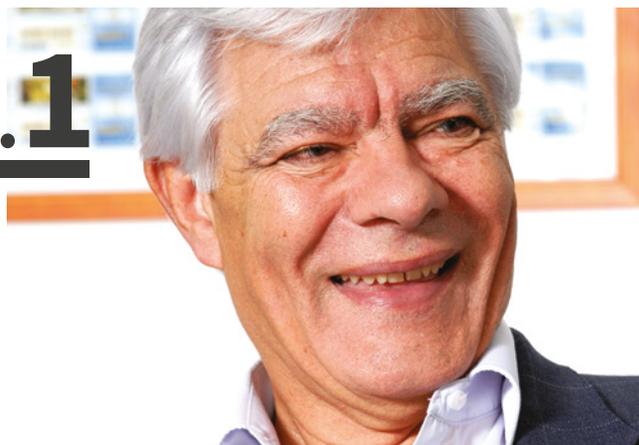
4

INFORME GESTIÓN IJAN - 2017-2018

Pág. 10

Mensaje del Presidente.

**0.1**



Pág. 12

Nuestra Provincia del Neuquén.

**0.2**





0.3

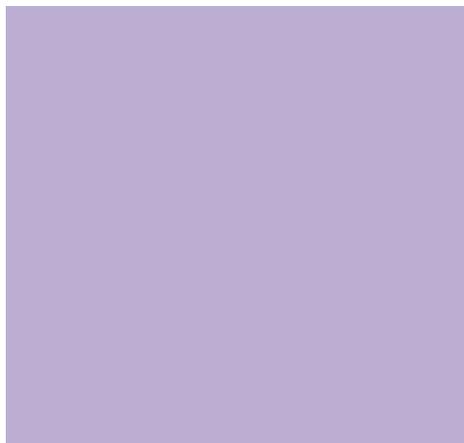
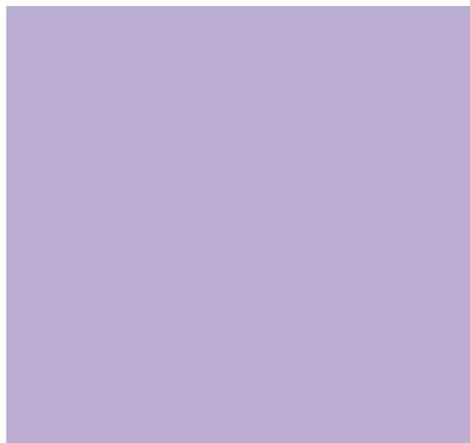
Pág. 14

Perfil de la  
institución.

0.4

Pág. 18

Seguridad de  
la información.



**0.5**

Pág. 22

Estamos comunicados.

Pág. 24  
Nuestro desempeño  
económico.

**0.6**





07

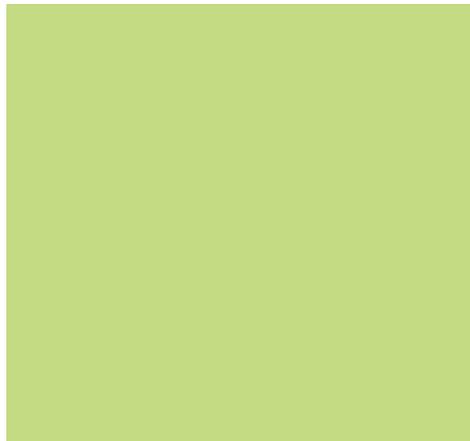
Nosotros en la sociedad. Pág. 32



Pág. 46  
Nuestro capital humano.

08





**Pág. 52**  
**Respetamos el Ambiente.**

**0.9**



**1.0**

**Pág. 58**  
**Nuestras medidas  
de anticorrupción.**



**1.1**

Pág. 60

**Indicadores.**



Pág. 62

**Contacto.**

**1.2**



# 0.1 MENSAJE DEL PRESIDENTE.

## CARTA DE COMPROMISO

Desde el IJAN estamos orgullosos de trabajar por tercer año consecutivo alineados a los objetivos al Pacto Global. Seguir esta línea nos da la posibilidad de contar con la integración de todas las áreas y de apostar a la mejora continua a través de la observación de nuestros propios logros y las necesidades.

Nuestro objetivo primordial es fortalecernos como sociedad, mejorando la calidad de vida de los neuquinos, cumpliendo con nuestra misión con transparencia, con responsabilidad social; aplicando herramientas y metodologías ambientalmente y socialmente amigables.

Elaborar este libro nos aportó una visión integral de nuestra institución; tras la que resaltamos la importancia de profundizar el trabajo en equipo, animándonos a más, buscando crecer mediante el aumento de la competitividad de acuerdo a estándares internacionales.

Creemos que trabajar nuestros vínculos con los diferentes grupos de interés, nos permite encontrarnos día a día con la exigencia de ser mejores en los nuestro, fortaleciendo nuestra visión responsable y sostenible como ciudadanos en pos de la contribución a la búsqueda del logro común.

Sostenemos que la clave es disfrutar nuestra actividad bajo la motivación de hacer crecer nuestra institución, nuestra sociedad y nuestro país.



Cr. Alfredo Monaco  
PRESIDENTE

**0.2**

---

**NUESTRA PROVINCIA DEL  
NEUQUÉN**

# NUESTRA PROVINCIA DEL NEUQUÉN

---



Toponimia De la voz araucana “Ñedquén”, que significa “atrevido, arrogante, audaz”.  
Capital Ciudad de Neuquén, que con 113 años es una de las ciudades capital de provincia más jóvenes del país.

## LÍMITES

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 94.078 km<sup>2</sup>. Se encuentra dividida en 16 departamentos.  
Cantidad de población 637.913 habitantes.  
Pueblos originarios Mapuche.

# 0.3

---

## PERFIL DE LA INSTITUCIÓN

## VALORES DE NUESTRA INSTITUCIÓN



## MISIÓN

El Instituto de Juegos de Azar del Neuquén nace con el objetivo de 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 funda-

mentales de la responsabilidad social. Ésta 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 se trabaja en el empoderamiento su 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 siendo reconocidos por ello a nivel nacional e internacional.



## PERFIL DE LA INSTITUCIÓN

### UNA HISTORIA DE CRECIMIENTO JUNTO A LA COMUNIDAD

Hace 59 años se creó la Lotería la Neuquina con el fin de regularizar los juegos de apuesta, y desde ese entonces se instaló en Neuquén creciendo a través de sus propios ingresos. En un inicio funcionaba con poco recurso humano y a medida que fue siendo necesario se fueron incorporando personas idóneas para que acompañen y pujen en su transformación y avance.

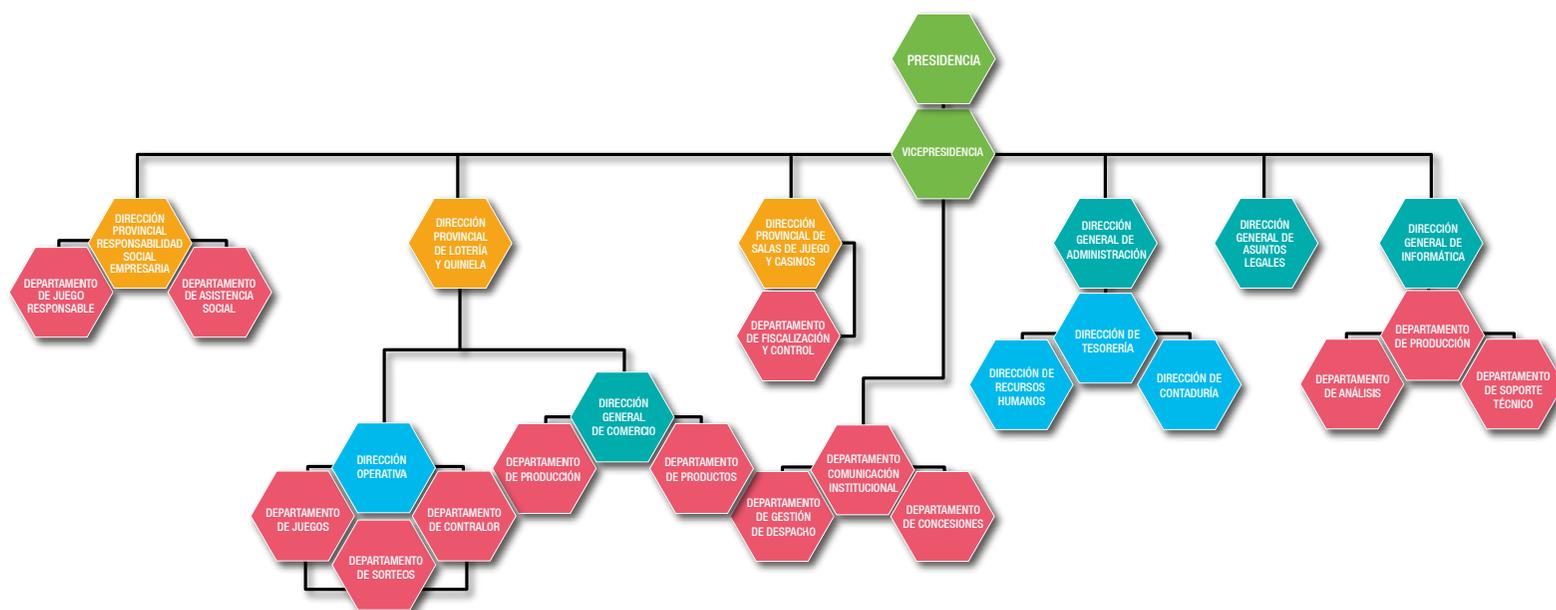
Hace 10 años a partir de la Ley N° 2751 nace el Instituto Provincial de Juegos de Azar, el cual actúa con personería jurídica e individualidad financiera propia como ente autárquico de la Administración Pública. Dicha creación tiene el fin de autorizar, regular, organizar, administrar, explotar, fiscalizar y controlar todas aquellas actividades inherentes al juego de azar, destinando los fondos que recauda para financiar programas sociales y programas de juego responsable, buscando prevenir y transmitir la importancia de hacer uso de los juegos de azar de forma controlada.

### CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética, que aprobamos mediante la Resolución N°187/2015, parte del compromiso que hemos asumido en políticas sociales tanto internas como externas. Para la creación de dicho Código hemos tomado como referente el Código de Conducta que posee la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE).

El objetivo surge en virtud de la conveniencia de fortalecer y formalizar los principios éticos y de responsabilidad social que venimos aplicando, como así también con el fin de avanzar en el perfeccionamiento continuo de las actividades y de los programas de promoción y prevención dirigidos a la sociedad. Dentro de las normas generales establecidas buscamos fomentar los principios de legalidad, utilidad pública, buena práctica comercial y laboral, transparencia y cooperación, y conservación ambiental.





## DIRECCIONES

### DIRECCIÓN PROVINCIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Contar con una dirección específica en materia de responsabilidad social es altamente satisfactorio y ubica a nuestro organismo en una posición de vanguardia. A partir de esta creación tenemos el objetivo es contribuir al desarrollo humano y social sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

Nuestras acciones de responsabilidad Social buscan desarrollar proyectos de derechos humanos, derechos laborales, de cuidado del medio ambiente y de anticorrupción alineados al Código de Ética, al Pacto Global de las Naciones Unidas, de acuerdo a nuestras Políticas de responsabilidad social, y en concordancia con las corporaciones internacionales reguladoras de juegos de azar.

### DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LOTERÍA Y QUINIELA

Desde la Dirección buscamos planificar, administrar e impulsar todas las acciones necesarias para gestionar el desarrollo y control del mercado de juegos lotericos en el ámbito de la provincia.

### DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA

Nuestro objetivo es ser modelos respecto al procesamiento de información, logrando coordinar las necesidades de los distintos sectores, elaborando y proponiendo estrategias a seguir, estableciendo las medidas y los planes adecuados para su cumplimiento alcanzando estándares internacionales que garanticen la mejor calidad en la información y la seguridad informática.

### DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

A través de la Dirección queremos implementar las herramientas de gestión del capital humano, procurando su desarrollo profesional, satisfacción laboral y productividad en las actividades diarias, para la prestación eficiente del servicio público que se brinda a la comunidad.

### DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALAS DE JUEGO Y CASINOS

Nuestro trabajo de auditar y controlar todas las salas de juego y casinos de la provincia se basa en el reglamento y su resolución N° 103/2012.

# 0.4

---

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



En mayo de 2017, la auditoría de seguimiento de la certificación ISO/IEC 27001:2013 obtenida en mayo de 2015, ha sido superada con éxito gracias a las mejoras realizadas durante el período 2015-2017.

Estas mejoras incluyen lo siguiente:

- Centralización de Logs de eventos de seguridad, eventos de aplicación y antivirus.
- Migración de antivirus OpenSource
- Envío de informes a la dirección
- Mejoras en políticas de firewall y proxy
- Análisis y tratamiento de Plan de Continuidad del Negocio
- Mejoras en los IPS e IDS
- Mejoras en la gestión de incidentes
- Ordenamiento y comunicación del flujo de información
- Mejoras en los procedimientos de seguridad de usuarios
- Nuevas herramientas para la detección de vulnerabilidades
- Implementación de Boletín de Seguridad de la Información

Como resultado de esta auditoría, hemos mejorado el ordenamiento en los procesos internos, una mejor comunicación de las políticas de seguridad, manejo de información fluida y metodologías de trabajo más robustas.

El objetivo de estas auditorías es la mejora continua en toda la institución del Sistema de Gestión de Seguridad en la Información.



## AVANCE DE LOS SISTEMAS

<p><b>Sistema de Gestión contable</b></p>	<p>La creación de diversos sectores funcionales administrativos, contables, presupuestarios y la mejora continua sobre los procesos de la institución llevó a crear un Sistema de Gestión Contable (SGC). Este sistema entró en producción en el 2016 mediante el módulo de expedientes y fines de 2017 se capacitó para que entre en producción el sistema completo entre marzo-mayo de 2018.</p>
<p><b>Sistema de Gestión comercial</b></p>	<p>La necesidad de la Dirección de visualizar los procesos, importes y estadísticas en forma conjunta, gráfica, resumida y rápida, llevó a crear el Sistema de Gestión Comercial (SICO) que se implementará en el 2018. Este sistema propone el fácil acceso la visualización global de los procesos de la institución a través de una integración web con mapas de agencias e información sobre las mismas. Está desarrollado en PHP y Oracle.</p>
<p><b>Nuevo panel de agentes</b></p>	<p>Este año se implementará el nuevo Panel de Agentes con tecnologías de última generación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>laravel 5.4 ( Php)</li> <li>redis ( Database)</li> <li>vue.js</li> <li>bootstrap</li> </ul>
<p><b>Sistema de administración y control de subagentes</b></p>	<p>Se implementó el sistema de subagentes para ser utilizado por el agente desde el Panel de Agentes Buzón y mensajería de Agentes: Esta nueva herramienta permite al agente, además de tener toda información por los medios ya conocidos, tener la opción de visualizar su información a través de correo electrónico y en el panel de agentes ingresando por la opción buzón.</p>
<p><b>Incorporación de personal capacitado</b></p>	<p>Como consecuencia del crecimiento de los sistemas y procesos informáticos ya sean de software o de hardware, se incorporó personal capacitado en las últimas tecnologías en desarrollo de sistemas al sector para trabajar en desarrollo de sistemas, como así también personal capacitado para el trabajo de documentación de sistemas, sistemas de gestión y conformación de comités de seguridad de la información</p>
<p><b>Recambios de Hardware</b></p>	<p>Se renovó un porcentaje del parque de computadoras y equipos de red por uno de mayor tecnología.</p>
<p><b>Aplicación para celulares</b></p>	<p>Se implementó una aplicación Android para celulares donde el público en general la puede descargar del sitio oficial Google Apps para consultar todos los resultados en vivo, programación de sorteos y premios. También se incorporó a la aplicación móvil el panel de agentes.</p>

---

## PLANIFICACIÓN PARA EL 2018

El sector de Organización y Métodos se encargará de gestionar la documentación requerida por la norma certificada, la certificación del futuro Referencial Normativo ALEA-IRAM, y la implementación de controles WLA.

Se realizará la integración de los sistemas de administración con la aplicación SGC, el nuevo Panel de Agentes y la Aplicación Móvil.

Se dará de baja la actualización de la contabilidad por el Sistema Contable Bejerman quedando el mismo solamente para la consulta histórica, hasta que ésta pase al SGC.

Seguimiento de mejoras en seguridad de la información:

- Comunicación del funcionamiento del SGSI y la mejora continua
  - Capacitación continua en seguridad de la información
  - Capacitación continua en juegos de azar a través de ALEA - UPAP
  - Instalación de los nuevos módulos de los sistemas administrativos
  - Capacitaciones en los nuevos sistemas de gestión
  - Creación de planes anuales de capacitación integral
  - Medidas de control de seguridad e ingreso al edificio en el nuevo edificio
  - Criptografía y firma digital
  - Organización en equipos de trabajo de toda la Dirección General de Sistemas para los trabajos a futuro y planes de acción concretos de cada área utilizando como base las misiones y funciones de las mismas
- Trabajos en conjunto a través de entrevistas periódicas con todos los sectores que correspondan para la mejora continua de los sistemas que apoyan a toda la institución tanto informáticos como de gestión. Estos planes de trabajo irán acordes a cada requerimiento que la Presidencia disponga en este año.
  - Auditoría de recertificación ISO/IEC 27001:2013 en la nueva sede del Instituto.
  - Certificación del Referencial Normativo ALEA-IRAM
  - Implementación de 60 controles WLA Security Control Standard:2016 (WLA-SCS:2016)
  - Mantenimiento constante de sistemas, así como también nuevos desarrollos que se requieran para dar apoyo todos los sectores de la institución.

# 0.5

---

**ESTAMOS  
COMUNICADOS**



## DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

El Departamento de Comunicación Institucional ocupa un lugar fundamental dentro de la institución. La MISIÓN del mismo, se centra en liderar la actividad comunicativa de toda la organización, tanto en el ámbito interno como en el externo; asegurando la coherencia y consistencia en los mensajes emitidos. En tal sentido, es un área transversal a toda la institución y su acción comunicativa no emana de sí misma, sino de un proceso realizado de manera conjunta con las diversas áreas que componen el organismo. El objetivo es gestionar la comunicación correctamente, de forma eficaz, para posicionar la institución socialmente y potenciar su funcionamiento.

Las **FUNCIONES** del Departamento de Comunicación son:

- Establecer, en conjunto con todas las áreas, cuáles son los mensajes y las claves de comunicación que la organización debe difundir.
- Definir y administrar todos los medios y soportes para que la comunicación pueda fluir adecuadamente; tanto interna como en lo externamente.
- Asegurar el buen funcionamiento de los procesos y canales de comunicación

tanto al interior de la organización como hacia el exterior.

- Definir y mantener el contacto con los públicos objetivos.

Institucionalmente en este período se llevaron a cabo permanentes acciones de comunicación dirigidas a distintos grupos afines, basadas en normas y valores éticos implícitos en la responsabilidad social corporativa. Las mismas tienen dos ejes: uno comercial, orientado a la venta de productos y la oferta de juegos; y uno institucional, orientado a prevención de la ludopatía y a la difusión del destino de los fondos con fines sociales. Concretamente se han desarrollado acciones comunicacionales a través de las siguientes herramientas:

- Hacia empleados: revista, newsletters, mailing corporativo, cartelera institucional.
- Hacia la comunidad: Spots radiales; spots televisivos; micros IJAN INFORMA; material gráfico (revista, folletos, afiches, manuales de consulta); página web; redes sociales; desarrollo de App, eventos públicos y charlas abiertas.
- Hacia empresas u organizaciones

afines: Gacetillas de prensa; revista institucional; stands comerciales e institucionales en eventos afines; redes sociales y página web; difusión en Smarts TV en Agencias.

- Hacia Agencias de Lotería y Quiniela: Televisación de Sorteos; desarrollo de App; página web; redes sociales; revista institucional; notas circulares, difusión en Smarts TV en Agencias.

- Hacia el Gobierno: Spots radiales; spots televisivos; micros televisivos; material gráfico -revista, folletos, afiches, manuales de consulta; página web; redes sociales, participación eventos afines.

### PLANIFICACIÓN PARA EL 2018

Optimizar el circuito de información, fomentado en feedback con los distintos grupos de interés y aumentar la presencia institucional en redes sociales.

# 0.6

---

**NUESTRO DESEMPEÑO  
ECONÓMICO**

# NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

CANTIDADES DE AGENCIAS  
SEGÚN LOCALIDADES



LOCALIDADES CON SALAS DE JUEGO Y/O CASINOS

San Patricio del Chañar.....	2
Andacollo.....	2
Centenario .....	17
Senillosa .....	3
Chos Malal .....	3
Plottier .....	16
Neuquén .....	147
Loncopué .....	2
Piedra del Águila .....	1
Plaza Huincul .....	8
Las Lajas .....	2
Añelo .....	2
Cutral Có .....	23
San Martín de los Andes ....	12
Picún Leufú .....	2
Junín de los Andes .....	4
Zapala .....	17
Aluminé .....	2
Villa La Angostura .....	5
Caviahue .....	1
Vista Alegre .....	1
Rincón de los Sauces .....	7
Villa El Chocón .....	1
Villa Pehuenia .....	1
Buta Ranquil .....	1
Mariano Moreno .....	1
El Huecú.....	1

Añelo .....	1
Buta Ranquil .....	1
Chos Malal .....	1
Cutral Co .....	1
Junín de los Andes .....	1
Las Lajas .....	2
Loncopué .....	2
Neuquén .....	1
Picún Leufú .....	1
Piedra del Águila .....	1
Plaza Huincul .....	2
Rincón de los Sauces .....	2
San Martín de los Andes .....	1
Zapala .....	3



### AGENCIAS DE LOTERÍAS

De acuerdo a los cuadros expuestos, podemos observar con satisfacción que las cifras del 2017 se han incrementado por encima de los índices de inflación publicados por el INDEC, esto quiere decir que no solo nuestros apostadores siguen confiando en nosotros sino que nuestra política de ventas es acertada, tanto que la recaudación superó los \$ 1.000.000.000 y va por el camino correcto.

### PLAN ESTRATÉGICO COMERCIAL

Al igual que cualquier producto que se

mueve de acuerdo a las leyes de oferta y demanda, la actividad lúdica posee particularidades propias. Conocer estas reglas, aceptarlas y respetarlas forma parte del know how que debe poseer un buen administrador; dentro de este marco de variables cambiantes y en permanente evolución, año tras año nos planteamos la mejor manera de satisfacer las necesidades del consumidor. Es así que el Plan Estratégico Comercial necesita ser una herramienta flexible para adaptarse a las nuevas necesidades.

Durante el 2017, se transformaron los

premios por buen rendimiento, como un incentivo, se continuó con el plan de entrenamiento periódico, y se incorporaron visitas personales a cada uno de los puntos de venta que conforman nuestra red. Esta acción, enmarcada en el plan de mejora continua, permitió obtener un conocimiento acabado de la situación actual y el impacto obtenido por las acciones emprendidas. En este contexto se realizaron campañas de mystery shopper por las cuales se obtuvieron resultados más que satisfactorios.

### PLAN DE INTRODUCCIÓN DE NUEVOS PUNTOS DE VENTA

Una vez evaluados los resultados, concluimos que existe una porción considerable de mercado en el cual la demanda todavía no ha sido satisfecha, con este importante conocimiento pusimos en marcha el Plan de Introducción de nuevos puntos de venta a través de sub-agencias, es decir, bocas de expendio dependientes de una agencia oficial.

Esta metodología permite no solo cubrir la porción de mercado faltante sino además mejorar los resultados de los agencieros más emprendedores.

En este contexto y por tratarse de una nueva metodología, se implementó una prueba piloto con el objeto de conocer, tanto nuestro organismo como los agencieros, las particularidades del sistema.

### TARASCA:

En virtud de un convenio de reciprocidad con Lotería de San Luis se incorporó el producto de lotería instantánea, más comúnmente llamado “raspadita” denominado Tarasca; en un marco de oferta en franca retirada, su introducción ha permitido multiplicar por 10 las recaudaciones en la materia.

### POZO DE LA QUINIELA

Se prevé que para el 1º semestre del 2018 se contará con la incorporación de la provincia de San Luis.

### CHEQUERA

Sumado un nuevo periodo de éxitos podemos afirmar que el producto mantiene su vigencia a pesar del embate de otras alternativas de entretenimiento.

Con el beneficio de que el 1º premio de Lotería de Navidad, 28 millones de pesos, favoreció a un apostador Neuquino.

### PATAGONIA TELEBINGO

Durante el primer semestre del 2017 se trabajó, en conjunto con Lotería de Río Negro, en la posibilidad de lanzar un Bingo por transmitido por televisión que tenga como ámbito la tradicional reunión familiar de los domingos al mediodía. Se acordaron las características, premios y formas de difusión, se logró concretar el lanzamiento durante el mes de agosto con resultados muy prometedores una vez concluido el periodo de posicionamiento.

### OTROS PRODUCTOS

Aprovechando la disponibilidad brindada por los avances tecnológicos se puso en marcha la app “LOTEMOVIL”, que en un principio es apta para que, desde el teléfono móvil, tanto el cliente como el agenciero pueda controlar el resultado de su jugada, extractos, características, premios, etc. de todos los productos de la cartera. En una segunda etapa se encuentra prevista la posibilidad de realizar apuestas por el mismo medio.



## RECAUDACIÓN TOTAL AÑOS 2016-2017

MES	2016	2017
Enero	78.003.245,06	76.022.670
Febrero	54.605.990,40	65.512.159
Marzo	63.025.668,36	83.661.336
Abril	61.930.786,90	78.613.408
Mayo	65.510.763,84	85.235.752
Junio	69.212.606,90	86.278.506
Julio	76.881.922,46	99.463.733
Agosto	82.125.187,86	105.371.354
Septiembre	79.375.046,18	98.024.443
Octubre	73.444.287,00	93.558.872
Noviembre	74.251.528,52	91.512.393
Diciembre	70.319.635,64	99.157.884
<b>TOTAL</b>	<b>848.686.669,12</b>	<b>1.062.412.514</b>

## PLANIFICACIÓN PARA EL 2018

### RED DE VENTAS

Se encuentra prevista la incorporación de 200 nuevos puntos de venta a través del sistema de sub agencias, esperando, una vez concretada la etapa de inicio, un incremento importante en las recaudaciones.

### POZO DE LA QUINIELA

En un constante avance sobre otros productos similares, durante el 1º semestre del 2018 se incorporará la provincia de

San Luis al actual mercado conformado por 12 provincias de nuestro país.

### PATAGONIA TELEBINGO

Una vez superada la etapa de posicionamiento, se ejecutarán diversas acciones para su fortalecimiento.

### LOTERÍA

En un constante trabajo de investigación y desarrollo en pos de satisfacer eficientemente las necesidades de nuestros

apostadores y ganar mercado se trabaja en una importante modificación en el producto a partir del ya muy solicitado y esperado "Chequera".

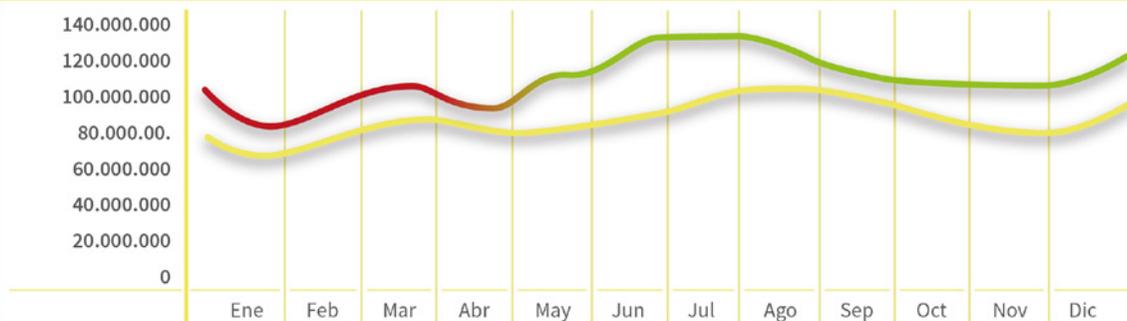
### APUESTAS DEPORTIVAS

Aprovechando la inmejorable oportunidad que brinda el Mundial de Fútbol se lanzara al mercado un nuevo producto basado en apuestas deportivas y proyectado con tecnología con base en internet.

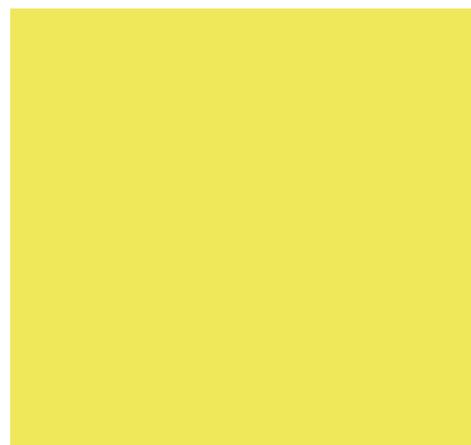
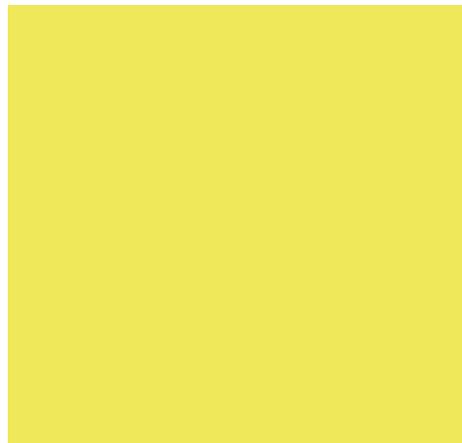
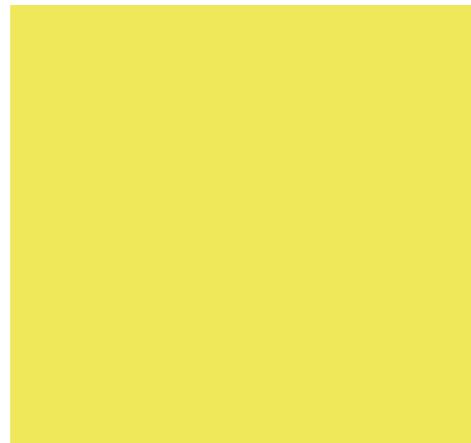
## RECAUDACIÓN TOTAL AÑOS 2016-2017

MES	2016	2017
Enero	78.003.245,06	76.022.670
Febrero	54.605.990,40	65.512.159
Marzo	63.025.668,36	83.661.336
Abril	61.930.786,90	78.613.408
Mayo	65.510.763,84	85.235.752
Junio	69.212.606,90	86.278.506
Julio	76.881.922,46	99.463.733
Agosto	82.125.187,86	105.371.354
Septiembre	79.375.046,18	98.024.443
Octubre	73.444.287,00	93.558.872
Noviembre	74.251.528,52	91.512.393
Diciembre	70.319.635,64	99.157.884
<b>TOTAL</b>	<b>848.686.669,12</b>	<b>1.062.412.514</b>

## VENTAS AÑOS 2016-2017 ( Mayo a Diciembre 2018 proyectado)



— 2017  
— 2018  
— PROYECCIÓN



### **SALAS DE JUEGO Y CASINOS**

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 \$198.3 millones, un incremento del orden del 20% 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 on line, permitió mantener un crecimiento sobre el año anterior, a pesar que la situación

financiera durante este periodo no fue la mejor. Seguiremos trabajando durante 2018 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, brindar seguridad y transparencia a los apostadores y el cumplimiento de las normas vigentes por parte de cada uno de los concesionarios.

### **CANON \$198.3 MILLONES DE PESOS**

Se actualizó mediante un nuevo sistema de Control “SG AUDITOR” el Registro

Provincial de Máquinas. Cada puesto de juego posee un número único “UID” y un código QR, mediante el cual el Departamento de Fiscalización y Control, puede acceder de manera presencial o remota a toda la información de cada una de las máquinas (marca, modelo, juego, denominación de transmisión, porcentaje de devolución, contadores, historial, etc.) Por otra parte se digitalizó el sistema de ALTA, BAJA Y MODIFICACIÓN de máquinas con el Sistema de PRECARGA.



# 0.7

---

## NOSOTROS EN LA SOCIEDAD

## 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.

### AVANCE DE LOS SISTEMAS

Compromiso	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.
Acciones (Igualdad, salud e infancia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de asistencia financiera</li> <li>• Segundo Encuentro de Mujeres de Loterías del País</li> <li>• Campaña voluntaria de los empleados</li> <li>• Donaciones</li> <li>• Programa Navidad para todos</li> <li>• Donación al Refugio Gabriel Brochero</li> <li>• Olimpiadas Interloterías</li> <li>• Presentación Proyecto de Ley de Adhesión al Día Nacional de la Responsabilidad Social a la Honorable Legislatura</li> <li>• Campañas de concientización</li> <li>• Día Internacional del juego responsable</li> <li>• Día Internacional de la mujer</li> <li>• Programas de formación</li> <li>• Capacitación en prevención de la ludopatía</li> <li>• Programas de prevención en el uso de las TICS</li> </ul>
Resultados	En este último año hemos controlado el 100% de las operaciones realizadas, logrando mayor transparencia y seguridad en las transacciones realizadas.

## PROGRAMAS DE ASISTENCIA FINANCIERA

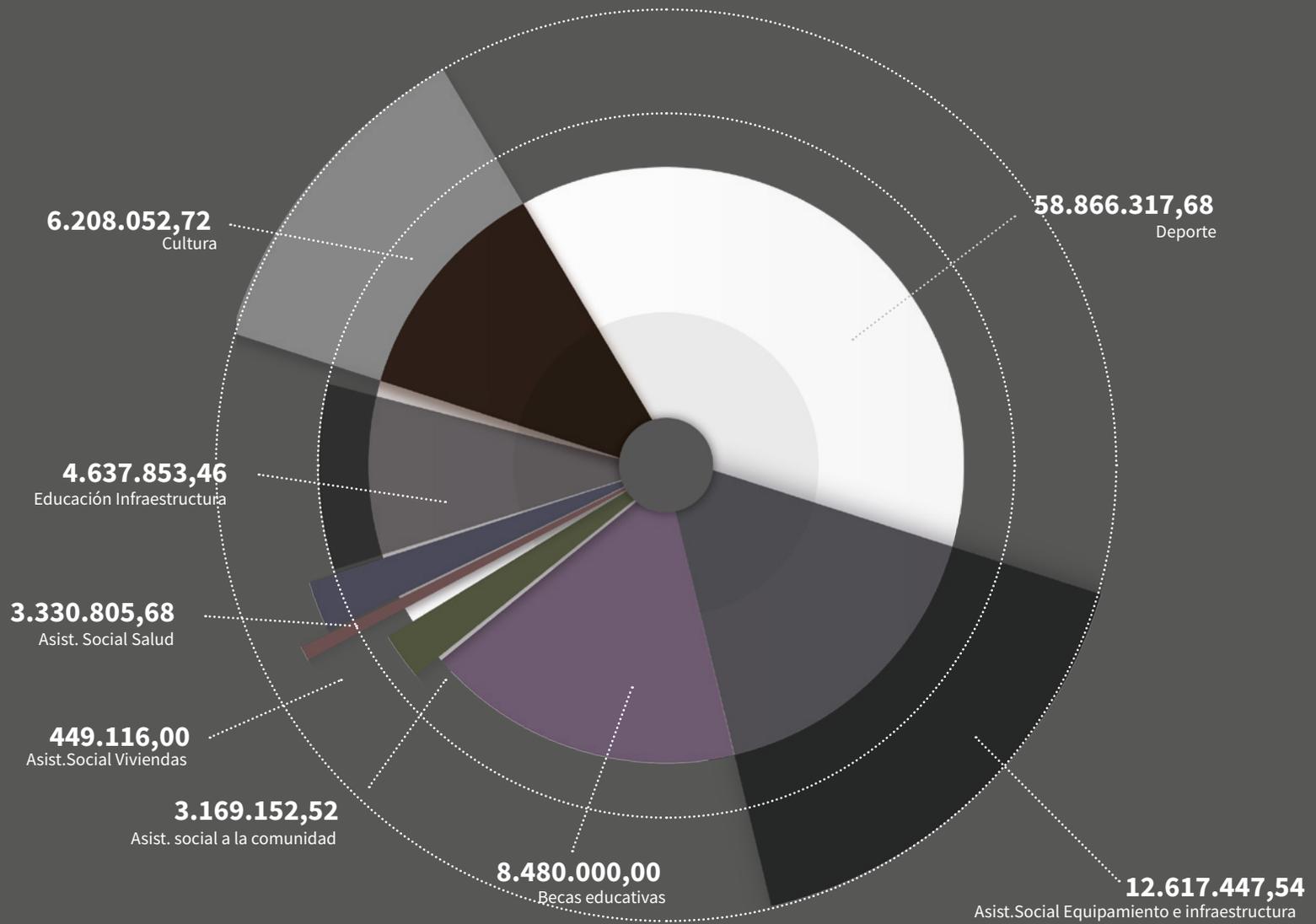
Por medio del Departamento de Asistencia Social apuntamos a mejorar las condiciones de vida de las personas, de la comunidad, ya sea en forma individual o agrupada. El objetivo de la asistencia social es buscar que todos los integrantes de la sociedad gocen de los mismos derechos y oportunidades, pudiendo satisfacer sus necesidades básicas.

En el marco de lo prescripto por la Ley 2751, el Instituto debe afrontar dicha financiación con las utilidades liquidas que el mismo obtiene, concluyendo para fines del 2017 un total de asistencias financieras efectuadas por aproximadamente 97 millones de pesos. Las utilidades realizadas durante el presente ejercicio fueron distribuidas en más de 150 programas de asistencias financieras destinados a asistencia social y educación.

### PROGRAMAS EJECUTADOS

AÑO	CANTIDAD DE PROGRAMAS
2012	143
2013	200
2014	176
2015	201
2016	182
2017	158
	1060

## PROGRAMAS EN LOS QUE SE REALIZARON APORTES







## SEGUNDO ENCUENTRO DE MUJERES DE LOTERÍA DEL PAÍS

Se realizó en el mes de noviembre, por iniciativa de la Vicepresidenta del IJAN Adriana Durazzi. Nuestro objetivo fue comenzar a trabajar en este aspecto “Porque estamos comprometidos/as en lograr sociedades más justas, incrementar la inclusión social y fortalecer la gobernabilidad democrática.” Con el objetivo de fortalecer lazos, formular propuestas y promover el intercambio de prácticas exitosas a partir del debate y aporte desde todas las mujeres que conforman ALEA generando un espacio de intercambio nacional que se sostenga en el tiempo se inició este segundo encuentro en el que participaron mujeres representantes de las loterías de La Rioja, Chaco, Santa Cruz,

La Pampa, Río Negro y Neuquén; además de personal del Casino Magic de Neuquén, agencias y empresas afines. Bajo el lineamiento de la ONU Mujeres y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que el IJAN adhiere, compartimos que ‘Si queremos crear unas economías más fuertes, lograr los objetivos de desarrollo y sostenibilidad convenidos internacionalmente y mejorar la calidad de vida de las mujeres, las familias y las comunidades, es fundamental empoderar a las mujeres para que participen plenamente en la vida económica en todos sus sectores’.

Cantidad de representantes de diferentes sectores asociados a los juegos de azar: 28

## PROGRAMA DE SOLIDARIDAD Y VOLUNTARIADO

*“Las acciones solidarias enriquecen la cultura y el clima organizacional y aportan valor a la sociedad”*

### POTENCIALIDADES AL DESARROLLAR UN PROGRAMA DE SOLIDARIDAD

Desarrollo de competencias de los empleados (creatividad, trabajo en equipo, iniciativa).

- Fortalecimiento del vínculo de la empresa con la comunidad.
- Mejora del clima laboral.
- Mejora de la imagen de la empresa.
- Aporte de valor a la sociedad.

En IJAN consideramos que el cumplimiento de nuestra misión contribuirá al desarrollo y mejoramiento de las personas y de la sociedad, y por este motivo, velamos por mantener vivo el vínculo con la comunidad.

Como respuesta de esta misión, desarrollamos el Programa de Solidaridad, que busca generar un vínculo directo entre los empleados del IJAN y sectores sociales diversos, organizados a través de las

ONG's u otras organizaciones sin fines de lucro. Este intercambio beneficia a ambas partes, ya que las acciones solidarias enriquecen la cultura y el clima organizacional y aportan valor a la sociedad. Una acción voluntaria no se agota en un acto aislado sino que tiene efecto viral, nos permite pensar más en el otro, unir lazos de colaboración, reflexionar sobre nuestras posibilidades y contagiar a otros organismos de realizar acciones de calidad humana.

### DONACIÓN DE 50 LTS. DE LECHE:

Desde el IJAN se donan 50 litros de leche año a año a diferentes organizaciones comunitarias que trabajen con niños y/o ancianos para colaborar con el sostenimiento de dichos espacios de merienda o desayuno. En el 2017 elegimos la Fundación ELEVAR que desarrolla acciones de contención tanto para los mas pequeños como para nuestros abuelos en el barrio Alto Godoy de Neuquén Capital.





#### **CAMPAÑA SOLIDARIA “NAVIDAD PARA TODOS”**

Nuestra responsabilidad social implica enlazarnos a la comunidad con acciones que apunten a generar bienestar social y conciencia de equidad. En tal sentido, el día 19/12 entregamos regalos a la Fundación Fedra que alberga a 13 chicos de edades que oscilan entre los 18 meses a los 13 años, con el objetivo de que los niños puedan tener un presente esta Navidad. La campaña se realizó con la colecta de juguetes personalizados y juegos de plaza, que fueron donados por

los empleados de la institución, tal como hace varios años se viene ejecutando. Para nosotros es fundamental conocer la realidad que nos rodea, involucrarnos y colaborar con lo que sea posible, desde una acción desinteresada y específicamente humana.

#### **DONACIÓN AL REFUGIO GABRIEL BROCHERO.**

Nuestra responsabilidad social implica enlazarnos a la comunidad con acciones que apunten a generar bienestar social y conciencia de equidad. En tal sentido, el día 19/12 entregamos regalos

a la Fundación Fedra que alberga a 13 chicos de edades que oscilan entre los 18 meses a los 13 años, con el objetivo de que los niños puedan tener un presente esta Navidad. La campaña se realizó con la colecta de juguetes personalizados y juegos de plaza, que fueron donados por los empleados de la institución, tal como hace varios años se viene ejecutando. Para nosotros es fundamental conocer la realidad que nos rodea, involucrarnos y colaborar con lo que sea posible, desde una acción desinteresada y específicamente humana.

## PARTICIPACIÓN DE LAS OLIMPIADAS INTER-LOTERÍAS

### OBJETIVOS:

- Mejorar de las relaciones entre empleados como también con el resto de las Loterías del país.
- Conocer otras ciudades e interiorizarse de sus problemáticas, así como intercambiar material y conocimientos.
- Propiciar el desarrollo de actividades saludables como son el deporte.
- Lograr sentido de unidad del grupo.
- Afianzar el sentido de pertenencia al Instituto.

En el 2017 asistimos a Bariloche que recibió a cientos de Atletas. Del 9 al 12 de

noviembre, se desarrollaron en San Carlos de Bariloche las XXXI Olimpiadas Interloterías, organizadas por la Asociación de Empleados de Juegos de Azar (AEJO), con el apoyo de la Lotería de Río Negro.

El evento contó con la participación de 600 empleados de 20 loterías del país. El CP Luis Ayestarán, Interventor de la Lotería de Río Negro, en el cierre, expresó: “Estamos muy orgullosos de recibir a las delegaciones de 20 loterías estatales en Bariloche para un evento cuyo objetivo es fomentar el deporte”.

Durante tres jornadas, más de 600 personas de las delegaciones de las loterías compitieron en las disciplinas Fútbol, Vóley y Maratón. Las competencias se

dividieron por categorías Libre, Senior y Maxi Senior.

Finalizado el encuentro, el balance del equipo organizador es muy positivo y agradecen el apoyo de ALEA y de sus miembros, entre los que destacan a Loterking (Telekino).

Tal como se anunció en la cena de cierre, Catamarca será la sede de las próximas Olimpiadas Interloterías 2018.

### PLANIFICACIÓN:

Neuquén se presentará para comunicar el deseo de ser SEDE EN LAS XXXIII OLIMPIADAS 2019.



## PRESENTACIÓN PROYECTO DE LEY DE ADHESIÓN AL DÍA NACIONAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL A LA HONORABLE LEGISLATURA

De acuerdo al trabajo que venimos desarrollando en materia de Responsabilidad Social y Juego Responsable, y considerando los beneficios que tienen éstos para nuestra sociedad, es que vemos oportuno

expandir nuestra experiencia a todos los organismos públicos y privados. Por ello, dado nuestro interés y trabajo realizado en tal sentido, es que le solicitamos a los Diputados que conforman la Honorable

Cámara, la consideración del proyecto de Ley que instituye el día 23 de abril de cada año, como Día Provincial de la Responsabilidad Social.





## CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN

### Día Internacional del juego responsable 17 de febrero

Como todos los años el Día Internacional del Juego Responsable buscamos comunicar la importancia de desarrollar una conducta de juego controlada y saludable, entendiendo al mismo como un acto recreativo.

Este año en conmemoración a la fecha se realizaron diversas acciones:

- Colocación de cartelería alusiva con el eslogan “Vos podes controlar tu juego”.
- Distribución del Protocolo de atención de llamadas para consultas de Tratamiento o Autoexclusión.

- Presentación del ciclo capacitaciones 2018
- Iluminación de verde el edificio del IJAN en torno a la concientización y la prevención de la Ludopatía.



### Día internacional de la mujer 8M

Para superar los prejuicios arraigados, apoyar la participación y el activismo y promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer “Somos más que el rol que cumplimos”

Acciones desarrolladas:

Presentación del Programa Nacional de ALEA.

Espacio de reflexión con material otorgado por el Programa Nacional de Víctimas de Violencia.

Comunicado interno y externo.

## PROGRAMAS DE FORMACIÓN

A lo largo del año 2017 hubo más de 5.000 personas capacitadas y egresadas en el marco de los programas de la Dirección de Responsabilidad Social. Los mismos son profesionales y trabajadores de la salud, médicos, psicólogos, psicopedagogos, enfermeros, acompañantes terapéuticos, trabajadores sociales, docentes y demás trabajadores de la educación pública, oficiales de policía, y trabajadores del Poder Judicial de la Provincia de Neuquén, jóvenes escolarizados, entre otros.



### CAPACITACIONES

**Capacitación** “INTRODUCCIÓN A LAS ADICCIONES: ALCOHOLISMO, ADICCIONES POR SUSTANCIAS Y CONDUCTUALES. TRASTORNOS POR JUEGOS DE APUESTAS. NUEVAS TECNOLOGÍAS Y VIOLENCIA VIRTUAL” (Salud Nivel 1).

**CANTIDAD DE PARTICIPANTES 45**

Curso de “CAPACITACIÓN CONJUNTA AVANZADA PARA INTEGRANTES DEL EQUIPO INTERDISCI-

PLINARIO DE SALUD EN ADICCIONES A SUSTANCIAS Y CONDUCTUALES” (Salud Nivel 2)

**CANTIDAD DE PARTICIPANTES 23**

Curso de “CAPACITACIÓN EN PSICOEDUCACIÓN Y PREVENCIÓN DE LOS PROBLEMAS DERIVADOS DEL ABUSO DE SUSTANCIAS Y ADICCIONES CONDUCTUALES. VIOLENCIA Y PROBLEMAS VINCULADOS A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN” (Docentes y

Equipos técnicos Educación). Resolución CPE N° 1494/2017.

**CANTIDAD DE PARTICIPANTES 25**

**CHARLAS ABIERTAS A LA COMUNIDAD:** Se realizaron 3 charlas sobre “Ludopatía: Mitos y verdades”, en las localidades de Loncopué, Junín de los andes y Chos Malal.

**CANTIDAD DE PARTICIPANTES 80**

## PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA JÓVENES

Los programas preventivos y multiplicadores sobre el uso inmoderado de las Nuevas Tecnologías y de la Información y Comunicación (NTICs), han alcanzado a más de 5.000 alumnos de 6o y 7o grado de distintas escuelas públicas provinciales.

El Programa ADOLESCENTES EN JUEGO es un programa preventivo sobre el uso inmoderado de las Nuevas Tecnologías de Informática y Comunicación (NTICs).

### PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA JÓVENES

Cantidad de Escuelas Primarias	108
Alumnos capacitados año 2015	4000
Alumnos capacitados año 2016	4222
Alumnos capacitados año 2017	4800
Total de alumnos capacitados 6º y 7º grado	13022
Cantidad de Escuelas Primarias	36
Cantidad de Talleres	72
Total de alumnos capacitados	4800

## PARTICIPACIONES A SEMINARIOS/EVENTOS

### Disertación en Seminario de Seguridad e Integridad en las Apuestas

El Jefe del Departamento de Análisis del IJAN, Anl. Sist. Fernando Boselli y el Gerente Comercial de la empresa Feedback Solutions S.A., Lic. Ezequiel Manlio expusieron en la Sesión dedicada a SRMC/WLA: Nueva versión del standard, el trabajo de nuestra institución iniciado durante el año 2015 y su desarrollo, en relación al proceso de certificación de las normas ISO 27001, las cuales alcanzan al procesamiento, carga de extractos, cálculo de ganadores, comunicación a los ganadores y pagos de premios de juegos de azar, compartiendo la experiencia neuquina a nivel global.

### PARTICIPACIÓN EN LA FIESTA DE LA CONFLUENCIA

Participamos en la fiesta de la confluencia con un stand para brindar información sobre el programa de juego responsable y encuestar a la población sobre las funciones de nuestro Instituto y los alcances que tienen los programas que desde aquí se ofrecen.



0.8

---

**NUESTRO  
CAPITAL HUMANO**

## ACCIONES INTERNAS 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 desapruueba de 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.

### Compromiso

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.

### Acciones

Derecho a la Formación  
Fortalecimiento de lazos  
Motivación de la Solidaridad  
Motivación del autocuidado  
Deporte  
Recreación

Programas de formación

- Plan de formación
- Taller interno de reflexión sobre la mujer de hoy
- Prevención de Ludopatía.
- Curso de Primeros Auxilios. Curso de RCP. Reanimación cardiopulmonar.
- Salud y seguridad laboral
- Programa chequeo de salud
- Apoyo a actividades deportivas y recreativas imagen 15 y 16
- Edificio nuevo

El trabajo en conjunto de la dirección provincial de responsabilidad social y la dirección de recursos humanos en encuesta, capacitación y actividades de recreación del personal del IJAN. A su vez desarrollando acciones que le permitan a los empleados comprender el compromiso social que la institución promueve generando una continua conexión con la comunidad.

## PROGRAMAS DE FORMACIÓN

EJECUTADOS Y PROYECTADOS	CANTIDAD DE EMPLEADOS
Diplomatura en juegos de azar	13
Encuentro Nacional de Mujeres de Lotería	6
RCP y prim auxilios	todos
Salud y Seguridad en el trabajo	todos
Seguridad en la información	7
Idiomas Inglés- Lengua de señas	2
Recursos Administrativos Liquidación de sueldos - Textos administrativos	3
Comunicación PNL Programación Neurolingüística	1
Capacitación online Informática	todos
Programa Acompañamiento hacia el alto desempeño. Carolina Wilson	todos
Procedimiento Administrativo Gestión Municipal	1
Organización y Planificación Administrativa	1
Motivación Productiva	1
Reuniones Eficientes	1
Impuesto a las Ganancias	2
Asesoría en Seguridad Laboral	1

## PARTICIPACIÓN DE LAS OLIMPIADAS INTER-LOTERÍAS

### TALLER INTERNO DE REFLEXIÓN SOBRE LA MUJER DE HOY

Con motivo de la conmemoración del 8 de Marzo se generó un espacio de reflexión utilizando videos como disparadores del debate sobre la equidad de género y la violencia. El resultado de dicho espacio fue tan motivante que se decidió organizar un cronograma de talleres para obtener más conocimiento en la temática.

CANTIDAD DE PARTICIPANTES TODAS LAS MUJERES DEL IJAN

### MOTIVACIÓN DEL AUTOCUIDADO

Programa chequeo de salud  
El sentido de este programa se fundamenta en concientizar sobre el cuidado de la salud, el control de la misma, y la detección precoz de patologías prevalentes así como facilitar el acceso a tratamientos que permitan reducir los riesgos de enfermedades.

- Chequeo de salud del año 2017 = 59% DE LOS EMPLEADOS

Dentro de los resultados médicos globales de los empleados del IJAN realizados en el chequeo del año 2017 se pudieron detectar: Obesidad, Tabaquismo, Dislipidemia, Hipertensión arterial, entre otras. En el mismo marco desarrollamos un Convenio con el Club Alta Barda, brindando el servicio de actividad física a los empleados del IJAN.



### APOYO A ACTIVIDADES RECREATIVAS Y DEPORTIVAS

Dentro de las actividades de recreación se realizaron en el período 2017 varios encuentros con todo el personal. Uno de ellos fue la Flotada en el Río Limay la cual surge en el marco de el análisis de las encuestas realizadas al personal en el 2016, las cuales arrojaron como punto primordial mejorar el clima laboral y el trabajo en equipo. De esta última actividad participaron el 33% de los empleados, con muy buena repercusión. Como resultado de la buena experiencia se propuso la actividad de Caminata Noc-

turna para continuar generando espacios de integración y bienestar.

### PLANIFICACIÓN PARA EL 2018

- Iniciar el Taller Trimestral sobre la Mujer
- Entrenamiento Personal - Optimización Empresarial - finalidad
- Capacitaciones de la Escuela de Negocios
- Manejo Defensivo (edificio nuevo)
- Simulacro de incendio (Edificio nuevo)
- Capacitación en Idioma extranjero (Inglés)
- Ampliación del Programa cuidando nuestra salud



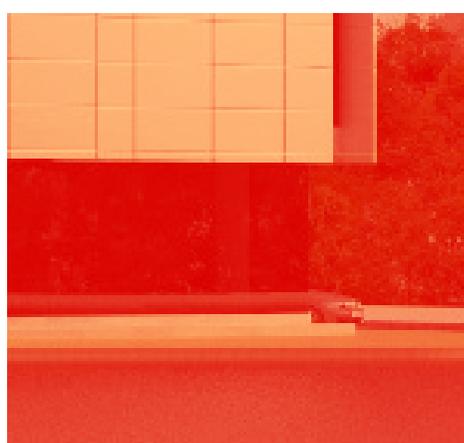
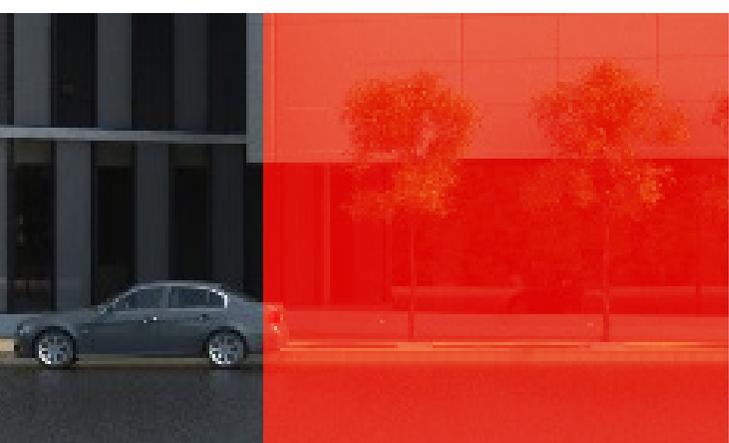
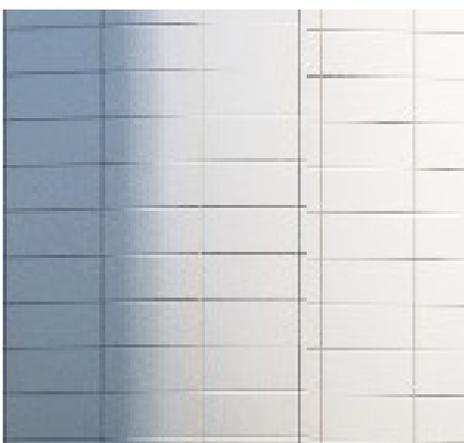
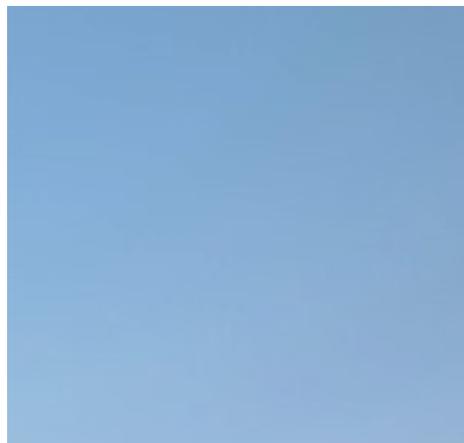
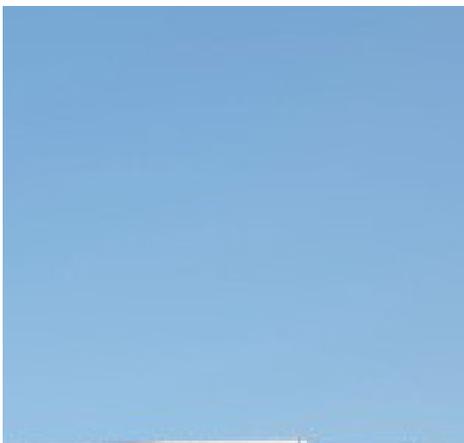
## NUESTRO NUEVO EDIFICIO

La concreción del ambicioso proyecto del Instituto de Juegos de Azar del Neuquén sigue avanzando; tanto que la moderna obra ya está entrando en las etapas finales. Con el fin de obtener la calificación internacional de edificio sustentable LEED (Leadership in Energy & Environmental Design), la construcción emplazada en la Zona Centro Administrativa cuenta con la supervisión de profesionales avalados por la US Green Building Council. Por ello, Green Group, el estudio responsable del proyecto, consideró una serie de medidas y modificaciones para que el edificio del IJAN pueda alcanzar la mayor puntuación posible en la reconocida certificación internacional.

Entre los elementos incorporados a tal fin se destacan:

- Equipos de aire acondicionado de alta eficiencia y refrigerantes ecológicos;
- El cerramiento vidriado con cámara estanca de aire deshidratado;
- Vidrio exterior con filtro solar para mejorar el comportamiento térmico;
- La iluminación con tecnología Led;
- La implementación de Building Management System, basado en un sistema de gestión de edificaciones compuesto por un software y un hardware que se instalan para obtener mejores resultados de funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones.





# 0.9

---

## RESPETAMOS EL AMBIENTE

# PRINCIPIOS

**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.

## Compromiso

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.

## Acciones

- Cestos verdes
- Programa ecocunas
- Limpieza de las Bardas en conmemoración al 113º Aniversario de nuestra Ciudad.
- Participación en la PRIMERA FERIA DE RECICLAJE.
- Programa Día de la Tierra
- Proyecto reciclado de lonas publicitarias.
- Día de la Responsabilidad Social

## CESTOS VERDES

Ya hace tres años que hemos colocado tachos verdes en todo el edificio para depositar papel para reciclar y reutilizar. Los papeles recuperados se destinan a Comisiones vecinales, salitas de salud,

Hospitales regionales y todos aquellos que los necesitan en sus labores diarias. Cantidad de papel aproximado reutilizado entre 1000 kilos anuales.

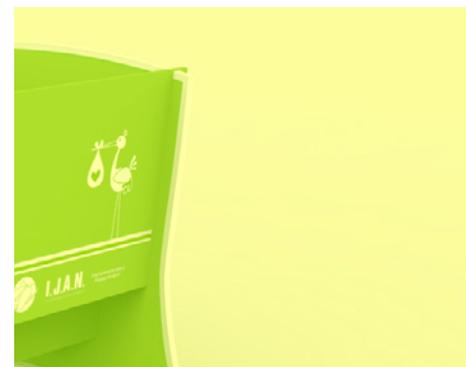
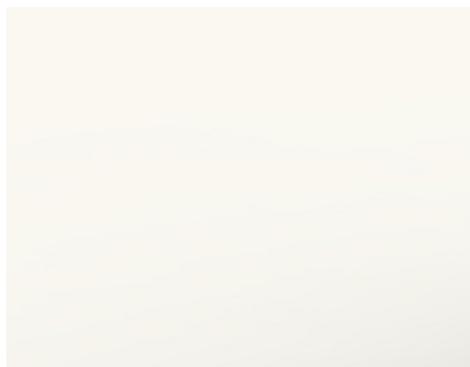
## PROGRAMA ECOCUNAS

Cunas + Pañales + Primeros auxilios  
De acuerdo a los excelentes resultados logrados en el año 2014, 2015 y 2017 en la entrega de Ecocunas, alcanzando más de 3750 familias, continuamos trabajando y mejorando el programa. Las mismas son fabricadas en su totalidad con cartón reciclado y corrugado, resultando prácticas para armar y trasladar, y siendo aptas para acunar al bebé desde el nacimiento hasta los seis (6) meses de vida. La creación de las ecocunas está basada en la regla de las tres R: Reducción de energía debido al uso de material recicla-

do, Reutilización ya que son fabricadas con 70 % de papel reciclado, Reciclado ya que una vez utilizadas pueden volver a ser recicladas.

La empresa Cega Construcciones y Servicios S.R.L. presidida por la Sra Norma Vodopivec está certificada por el Instituto Nacional de Tecnología Industrial- INTI. En el caso de los pañales reutilizables: La empresa Ecomimitos los fabrica con el fin de cuidar el medio ambiente evitando 1,2 toneladas de residuos, pudiendo usarse un mismo pañal desde que el bebé nace hasta la finalización de uso de pañales. En sectores donde se cuenta con necesi-

dades económicas estos pañales resultan como mejora de la economía del hogar. El pañal Ecomimitos fue declarado de Interés Ambiental Provincial (Resolución 566 Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Río Negro -SAyDS/2016), y del Consejo Federal de Medio Ambiente (COFEMA). Por último este programa integral cuenta con: un kit mínimo de atención y abrigo al recién nacido: bolso con cambiador, un toallón y termómetro, y el dictado de cursos de “Primeros auxilios y Cuidados del Bebé” en cada localidad y para las beneficiarias y la comunidad en general.



Cantidad de cunas entregadas en el 2017: 750 beneficiarios. **LOCALIDADES:** Taquimilán, El Cholar, Manzano amargo, Varvarco, Las ovejas, Chos Malal, Zapala, Las Lajas, Villa Pehuenia, Loncopue, Caviahue, Aluminé, Huecú, Las coloradas, Villa la Angostura, Añelo, El Chañar Y Neuquen.



### LIMPIEZA DE LAS BARDAS EN CONMEMORACIÓN ALO 113° ANIVERSARIO DE NUESTRA CIUDAD

Para la fecha se realizó la limpieza de las bardas y el aporte de los materiales para llevar adelante la misma.

### Participación en la PRIMERA FERIA DE RECICLAJE.

Para la fecha se realizó la limpieza de las bardas y el aporte de los materiales para llevar adelante la misma.

En el **Día Mundial del Medio Ambiente**, el Instituto de Juegos de Azar del Neuquén adhirió a la concientización sobre el cuidado ambiental, generando acciones de limpieza de nuestros paisajes y colaborando en la entrega de materiales para desarrollar la actividad.

**Programa Día de la Tierra** El 21 de abril acompañamos la convocatoria del vecino Sr Edgardo Troncoso para la limpieza solidaria de los cañadones del Balcón del Valle se viene llevando adelante hace 10 años, actividad en la que actualmente participan numerosos vecinos. El objetivo



de transmitir la importancia del cuidado de nuestras especies vegetales, nuestros sectores turísticos y para desarrollar el sentido de pertenencia de los habitantes de nuestra ciudad hacen que ésta actividad haya sido declarada de Interés Municipal en Abril de este año.

**Cantidad de bolsas de residuos recolectadas 100 bolsas tamaño grande**, con botellas, celulares, termos, envases plásticos, papeles, entre otros de los elementos que se arrojan en el sector.





**Proyecto reciclado de lonas publicitarias. Cartucheras, mochilas, bolsas de supermercado.**

Las mujeres Costureras del Barrio 12 de Octubre: Sra. Quispe, Elisa Betty Sra. Ana María Godoy Sra. Sanchez Natalia Carolina trabajan en este innovador proyecto. La lona publicitaria es un soporte que se coloca al aire libre conteniendo imágenes, eslogan y otros mensajes publicitarios.

Es una lámina de material fuerte, flexible, resistente al agua o impermeable. Nuestro trabajo de convertirlas en objetos para donarlos a las zonas más vulnerables y necesitadas, hacen de este proyecto un proyecto completo alineado al medio ambiente, la inclusión social y la inclusión económica.

**Cantidad de lonas entregadas:** 20 banners y un cartel rutero.



### Planificación para el 2018

Cuidar nuestros Recursos Naturales- Trabajar la disminución del uso de material impreso buscando alternativas acordes al medio ambiente con todos los integrantes del IJAN.

Trabajar para incorporar la utilización de papel y materiales reciclados.

Proyección: Proyecto Cocinas Solares para Neuquén. Segunda etapa.

En el año 2016 hemos entregado cien (100), resultando prácticas de armar y trasladar siendo de máxima utilidad para las familias que deben recurrir a la trahumancia, y con la posibilidad de ahorrar leña para que sea utilizada con otros fines como calefaccionar un hogar.

El Proyecto “Solar Inti Cocinas ecológicas para la Patagonia”, ha sido declarado de interés por parte del Senado de la Nación -Declaración de fecha 22 de octubre de 2014-, y por la Honorable Legislatura de la Provincia del Neuquén -Declaración N° 1550.

Es una responsabilidad social concientizar que el uso de las energías renovables son la principal alternativa viable para llevar a cabo un desarrollo sostenido, por lo cual el uso de dispositivos limpios y respetuosos con el medio ambiente que tienen en cuenta esos factores, es una de las posibilidades que tenemos a disposición. El Presidente del proyecto, Sr. Pierre Debes, brinda un taller explicando



el armado de las cocinas y los beneficios económicos y el medio ambiente.

#### Ventajas de las Cocinas Solares:

Uso para toda la zonas.

Gran utilidad en las zonas más desfavorecidas y con menos recursos.

Su uso es económico.

Utiliza recursos renovables, aquellos que se producen de forma continua y son inagotables junto al desarrollo de la humanidad.

No producen ningún tipo de contaminante para el medio ambiente, cuidando de esta manera la capa de ozono.

Ideal para zonas sin gas.

Evita el resultado negativo que puedan darnos los combustibles no renovables como la emisión descontrolada de gases nocivos, como el dióxido de carbono.

Evita enfermedades oculares y pulmonares provocadas por la exposición continua al humo.

Se ahorra 11 kg de leña por día. Evita

transportar leña.

Se preservan propiedades nutritivas de los alimentos.

Fácil de construir: cualquier persona puede capacitarse a construir su propia cocina.

Permite mayor disposición de tiempo en otras tareas, beneficiando en la calidad de vida.

Proyecto Edificio sustentable en el marco de la Responsabilidad social. Nos encontramos tramitando la posibilidad de acceder a la Certificación LEED ORO.

Trabajo con el sector de compras. Incorporación de nuevos emprendedores Compras inclusivas, Feria de economía social, incorporación en el pliego de compras y contrataciones los principios de Responsabilidad Social, como también elaborar una Carta de compromiso de compra. Crear un encuentro de materiales sustentables elaborados por pequeños organismos de la provincia.

# 1.0

---

## NUESTRAS MEDIDAS DE ANTICORRUPCIÓN

# NUESTRAS MEDIDAS DE 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, en el código de ética, 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.
COMPROMISOS ESTRATEGIAS	Lucha contra el lavado de activos- ALEA- CERTIFICACIÓN ISO 27001
DESCRIPCIÓN DE SISTEMAS 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 de Juego ORIENTACION Y PROMOCION DE JUEGO Responsable.
DESCRIPCIÓN DE MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	Contratos de concesión Auditorías presenciales +20% AUDITORIAS ON LINE DIARIAS
AGENCIAS DE LOTERÍAS Y QUINIELAS	PERMISO PRECARIO DE COMERCIALIZACIÓN



## CERTIFICACIONES LOGRADAS:



# 1.1

---

## INDICADORES

# INDICADORES



**INSTITUCIÓN**  
Cantidad de empleados  
**53**



## NOSOTROS EN LA SOCIEDAD DERECHOS HUMANOS

Aportes según Ley 2751  
**97**  
MILLONES  
Programas ejecutados en  
asistencia social y educación

**158**  
PROGRAMAS

Segundo encuentro de  
mujeres de Loterías del País

**28**  
REPRESENTANTES

FUNDACIÓN ELEVAR  
**Donación**  
de 50 litros de leche

FUNDACIÓN FEDRA  
**13 CHICOS**  
con edades que oscilan  
entre los 18 meses a los 13 años

Refugio Gabriel Brochero

**25**  
PERSONAS

Programa Capacitación  
Departamento de Juego Responsable

**5.000**  
personas capacitadas

Campañas de Concientización

**Lectores**  
website

Taller de primeros auxilios

**750**  
beneficiadas



## DESEMPEÑO ECONÓMICO

Cantidad de Agencias  
según localidades.

**20**

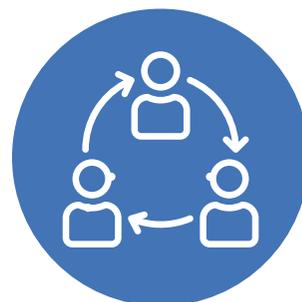
Recaudación Loterías

**\$1.062.412.514**

Cantidad salas de juego  
y/o casinos

**20**

CANON CASINOS  
**\$198** MILLONES  
DE PESOS



## NUESTRO CAPITAL HUMANO (acciones internas-laborales)

Programas de formación  
EMPLEADOS DEL IJAN

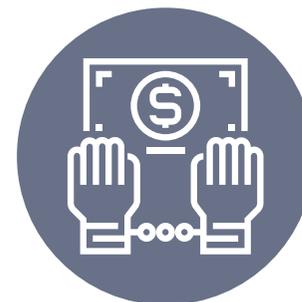
**244**  
CAPACITACIONES  
RECIBIDAS

Actividades deportivas  
y recreativas

**33%**  
de EMPLEADOS  
PARTICIPARON

Chequeo de salud  
del año 2017

**59%**  
de EMPLEADOS  
PARTICIPARON



## MEDIDAS DE ANTICORRUPCIÓN

Contratos de concesión

Auditorías presenciales

**+20%**

Auditorías on line diarias

Permiso precario de  
comercialización



## RESPETAMOS EL AMBIENTE

Papel aproximado  
reutilizado entre

**1000**  
KILOS ANUALES

Cantidad de ecocunas - pañales  
reutilizables y kit de abrigo

**750**  
BENEFICIARIOS

Limpieza del Día de la Tierra

**100**  
BOLSAS DE RESIDUOS  
RECOLECTADAS

Reciclado de lonas

**20**  
BANNERS Y UN  
CARTEL RUTERO

**100**  
BOLSAS DE  
SUPERMERCADO

**100**  
MOCHILAS

# 1.2

---

## CONTACTO

---

# NUESTRO CONTACTO

## DIRECCIÓN

Sarmiento 365

## TELÉFONO

(0299) 442-5968

## EMAIL

[instituto@ijan-neuquen.com](mailto:instituto@ijan-neuquen.com)

## FACEBOOK

<https://www.facebook.com/loteria.la.neuquina>

## WEB

[www.ijan-neuquen.com](http://www.ijan-neuquen.com)