

GESTIÓN IJAN

Período 2019 - 2020



IJAN



Informe de Gestión

2019 - 2020



Autoridades

Cr. Omar Gutiérrez

Gobernador

Cr. Marcos Koopmann

Vicegobernador

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

Dra. Maria Sol Arnaut

Director General de Comercialización

Cr. Angel Otaño

Director de Productos

Téc. José Arturo Suárez

Director Operativo

Anl. Sist. Fernando Boselli

Director General de informática

Sra. Daiana Victoria Carmaran

Directora de Gestión de Despacho

Srta. María Carolina Castro

Directora de Tesorería

Srta. Paula Andrea Guarini Jara

Directora de Contaduría



Pacto Global
Red Argentina

Índice

1

MENSAJE DEL PRESIDENTE Pág. 6

2

NUESTRA RESPUESTA FRENTE AL COVID-19 Pág. 8

3

SOBRE EL IJAN Pág. 12

- 3.1 Contexto socioeconómico donde opera el IJAN.
- 3.2 Principales actividades.
 - 3.2.1 Casinos, Salas de Juego y Agencias de Lotería y Quiniela.
 - 3.2.2 Control de medios de elevación y centros de montaña.
- 3.3 Compromisos asumidos y afiliaciones.
- 3.4 Certificaciones internacionales.

4

ESTRATEGIA Pág. 20

- 4.1 Planificación estratégica del IJAN.
- 4.2 Estrategia de responsabilidad social.

5

GOBIERNO CORPORATIVO Pág. 24

- 5.1 Autoridades de la Provincia del Neuquén y del IJAN.
- 5.2 Misión, visión y valores.
- 5.3 Ética e integridad.
- 5.4 Estructura del órgano directivo de la organización.
- 5.5 Participación de los grupos de interés.

6

DESEMPEÑO SOCIAL Pág. 30

- 6.1 Gestión del capital humano.
 - 6.1.1 Medidas preventivas del IJAN en pandemia.
 - 6.1.2 Cantidad de colaboradores.
 - 6.1.3 Cuidando nuestra salud.
 - 6.1.4 Capacitación.
- 6.2 El IJAN en la sociedad.
 - 6.2.1 El IJAN y la promoción del Juego Responsable.
 - 6.2.2 Programa Odontomóvil.
 - 6.2.3 Programa de solidaridad y voluntariado con impacto social.
 - 6.2.4 Pequeñas grandes acciones de impacto social.
 - 6.2.5 Programa de Protección de Bosques nativos.
- 6.3 Cumplimiento normativo.
- 6.4 Seguridad de la información.

7

DESEMPEÑO ECONÓMICO Pág. 58

- 7.1 Asistencia social.
- 7.2 Medidas de anticorrupción y de prevención de lavado de activos.
- 7.3 Resultado de la gestión económica.
 - 7.3.1 Valor económico generado y distribuido.
 - 7.3.2 Proveedores.
 - 7.3.3 Casinos y Salas de Juego.
 - 7.3.4 Agencias de Lotería y Quiniela.

8

NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL Pág. 70

- 8.1 Gestión ambiental a través de infraestructura inteligente.
 - 8.1.1 Energía limpia.
 - 8.1.2 Residuos.
 - 8.1.3 Trabajamos hoy para los desafíos futuros.
- 8.2 Programa de solidaridad y voluntariado con impacto ambiental
 - 8.2.1 Ecocunas.
 - 8.2.2 Lonas.
 - 8.2.3 Cocinas ecológicas.

9

ACERCA DE ESTE REPORTE Pág. 76

Mensaje del Presidente

1



Desde el Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén continuamos apoyando firmemente los 10 principios del Pacto de las Naciones Unidas y nos mantenemos comprometidos con la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, contribuyendo a la promulgación de estos valores dentro de nuestra esfera de influencia. El presente reporte, es nuestra quinta presentación de Comunicación de Progreso ante el Pacto de las Naciones Unidas. En este caso es el resumen de la gestión de dos años, en los que no sólo hemos crecido y desarrollado como institución sino que también nos hemos reinventado.

La pandemia nos enfrentó a nuevos desafíos, llevándonos a intensificar los valores de compromiso humanitario y a generar una conducta de adaptación, aprendizaje, y cuidado tanto en el entorno laboral como en el familiar. El trabajo y nuestra actividad diaria fueron fuertemente atravesados por la crisis sanitaria, la que a su vez impactó a nivel social y económico. Desde nuestra Institución se determinó como premisa llevar adelante todo el ejercicio necesario para garantizar el bienestar del personal y el de todos nuestros grupos de interés, acompañando las medidas colectivas adoptadas en nuestro territorio.

Entendemos que precisaremos tiempo para reponernos ante a este panorama que sin dudas impacta en todos los aspectos de nuestra vida, para lo cual tendremos que continuar desarrollando estrategias que nos permitan cumplir aquellos objetivos que quedaron pospuestos, proporcionando el apoyo y el desarrollo de instrumentos necesarios para mitigar la pandemia. En este contexto tan difícil me enorgullece poder relatar que nuestra Institución puso a disposición de la Provincia, todos sus recursos –económicos y humanos- para ayudar a paliar la emergencia sanitaria, bajo la convicción de que la acción solidaria y el esfuerzo colectivo son herramientas claves para una pronta recuperación. En el transcurso de los dos años comprendidos en el presente libro (2019 y 2020), se puede observar la capacidad para reinventarnos e intentar perfeccionarnos en los distintos sectores, mejorando nuestros conocimientos y la calidad de nuestras acciones.

Parte de esta evolución implicó en esta Comunicación del Progreso la consideración de las orientaciones para el empleo de un lenguaje inclusivo en cuanto al género, de acuerdo a la guía de Naciones Unidas, para avanzar en el desarrollo de una comunicación más inclusiva, intentando ser promotores de la igualdad para todas las personas, evitando la reproducción de estereotipos y erradicando la discriminación.

Por último, quiero agradecer a nuestros grupos de interés y, sobre todo, al personal de la Institución que supo adaptarse a los cambios continuos y a las necesidades emergentes, comprendiendo que la unión y el compromiso son los ejes rectores de nuestra organización ante cualquier circunstancia.



Cr. Alfredo Monaco
PRESIDENTE

Nuestra respuesta frente al covid-19

2



Con motivo de la epidemia del COVID-19, el 26 de marzo de 2020, la Legislatura de la Provincia del Neuquén dictó la Ley de Emergencia Sanitaria N° 3230.

El COVID-19 y la emergencia sanitaria representan un desafío para la Provincia del Neuquén, para la Argentina y para el resto del mundo.

El rápido desarrollo de la pandemia puso a prueba todos los sistemas de salud y económicos mundiales. En este contexto, el IJAN debió afrontar el desafío y poner a disposición de las comunidades y de Neuquén todos sus recursos y las capacidades desarrolladas a lo largo de su historia de gestión, siendo un actor clave para la contención y resiliencia de las comunidades y la población de la provincia.



Las acciones que debió llevar adelante el IJAN fueron desde múltiples perspectivas y en forma transversal a toda la Institución.
A continuación, se resumen las principales acciones llevadas a cabo.

Eje	Tema abordado	Acción	Página
Comunidades	Asistencia social	Respondiendo a la Ley de Emergencia Sanitaria N° 3230, dictada en marzo de 2020 por la Honorable Legislatura de Neuquén, se destinaron \$32.021.169 para afrontar la Pandemia Covid-19. Estos fondos fueron asignados según las necesidades determinadas por el Poder Ejecutivo Provincial.	59
	Juego clandestino	<ul style="list-style-type: none">• Se intensificó la campaña de comunicación gráfica, audiovisual y radial en relación con los delitos del juego clandestino.• Se habilitó la línea de denuncias anónimas 0800-333-1136.	52
	Juego responsable	Se implementó un dispositivo de atención remota para asegurar, en el contexto de emergencia sanitaria, la contención necesaria para personas vulnerables a los juegos de azar.	36
Comunidad del negocio	Capacitación	La situación de COVID-19 y la cuarentena obligaron a asumir el desafío de continuar con una política de capacitación. Por esto, durante 2020, la nómina de IJAN continuó capacitándose por medio de cursos on-line.	34
	Seguridad de la información	La situación de COVID-19 y la cuarentena obligaron a asumir el desafío de continuar con una política de capacitación. Por esto, durante 2020, la nómina de IJAN continuó capacitándose por medio de cursos on-line.	40

Además de las medidas de contención de los impactos del COVID-19, el IJAN elaboró 13 protocolos, con el objetivo de mitigar la propagación del virus y de promover el cuidado de sus colaboradores, clientes y de quienes habitan Neuquén.

Nombre del Protocolo	Destinatario	Objetivo	Fecha de elaboración
Control de ingreso	Personal salas	Distanciamiento Social	06/2020
Medidas generales	Personal salas	Higiene	06/2020
Control de ingreso	Personal salas	Prevención	06/2020
Sector Gastronómico	Personal salas	Distanciamiento social	06/2020
Cocina	Personal salas	Higiene	06/2020
Higiene y Seguridad Emergencia COVID -19	Personal propio y contratado, clientes, proveedores y visitas, entre otros	Prevenir contagios de la enfermedad por COVID -19	05/2020
Limpieza Emergencia COVID -19	Personal de limpieza	Establecer un procedimiento adecuado de limpieza del establecimiento para prevenir el contagio por COVID-19	11/2020
Limpieza Sala de Sorteos Emergencia COVID -19	Personal de limpieza de salas	Establecer un procedimiento de limpieza de la sala de sorteos adecuado a la prevención de la transmisión del COVID-19	11/2020

Sobre el IJAN

3



3.1 Contexto socioeconómico donde opera el IJAN

- Indicadores GRI 102-3, 102-4 -

Las actividades, las operaciones y la estrategia del IJAN se encuadran no solo en relación con la industria de los juegos de azar, sino también con el contexto socioeconómico dentro del cual opera. Este moldea la estrategia de gestión de la responsabilidad social en relación con las

expectativas razonables de los grupos de interés. Por ello, entender el lugar geográfico donde se desarrolla y sus características socioeconómicas resulta fundamental para comprender la estrategia y el desempeño, período a período, de la Institución.

IJAN en la Provincia del Neuquén

Las oficinas y la zona de influencia del IJAN se encuentran en la Provincia del Neuquén, en el noroeste de la Patagonia Argentina.

Neuquén limita 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.

Cuenta con una superficie aproximada de 94 mil kilómetros cuadrados, se divide en 16 departamentos y tiene una población aproximada de 565 mil habitantes. Su capital se encuentra en la ciudad de Neuquén y las raíces poblacionales de la provincia están en los pueblos originarios Mapuches.

Su principal actividad productiva es la explotación de hidrocarburos, siendo una de las zonas petroleras y gasíferas más importante de Argentina, y ocupa una superficie de 26.000 km². Las tareas de prospección -localización de hidrocarburos- abarcan 35.000 km².

El segundo sector productivo, que impacta favorablemente en el desarrollo neuquino, es el Turismo. La generosidad de paisajes y climas permite ofrecer una amplia gama de propuestas que atraen, durante todo el año, a visitantes de todas las provincias argentinas y del mundo.

También se destaca la producción frutícola, donde se presenta una fuerte concentración de la actividad en el Alto Valle, en la confluencia de los ríos Neuquén y Limay. Este área se especializa en la producción de manzanas, peras, duraznos, ciruelas, nogales y guindas. Luego, en la zona más frías se realiza el cultivo de frutillas, frambruesas y otras frutas finas.

A su vez, una actividad más joven pero que se viene desarrollando con mucha fuerza y ya compiten en el mercado internacional es la vitivinicultura, sobretudo en San Patricio del Chañar y alrededores, concentrando las bodegas y viñedos más importantes de la zona.

Neuquén posee algunos de los centros de esquí más prestigiosos de la región Patagónica; lugares exclusivos para la caza y la pesca deportiva; cientos de rápidos para hacer rafting; las altas cimas cordilleranas para los amantes del montañismo; centros arqueológicos y paleontológicos de inmensa riqueza; termas y baños de lodo volcánico; turismo rural y cientos de fiestas populares capaces de trasladar al visitante hacia las costumbres milenarias de los primeros habitantes de estas tierras, entre mucho más.



3.2 Principales actividades

- Indicadores GRI 102-2 -

3.2.1 Casinos, Salas de Juego y Agencias de Lotería y Quiniela

El 14 de diciembre de 2010, la Legislatura de la Provincia del Neuquén crea la Ley No 2751, que da nacimiento al Instituto Provincial de Juegos de Azar, el cual actúa con personería jurídica e independencia financiera 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 en el ámbito de Neuquén, destinando los fondos que recauda para financiar programas sociales y de Juego Responsable, buscando prevenir y transmitir la importancia de hacer uso de los juegos de azar de forma controlada. La relación con el Poder Ejecutivo es a través de la Subsecretaría de Ingresos Públicos o el organismo que lo sustituya en un futuro.

El Instituto Provincial de Juegos de Azar se constituye como autoridad de aplicación de la presente Ley, que le da su propia creación y de toda normativa legal, vigente o futura relacionada con el juego de azar.

El IJAN forma parte de la UCPLA/FT (Unidad Coordinadora de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo), conformada en ALEA. Esta unidad está integrada por Oficiales de Cumplimiento de los 24 organismos reguladores de los juegos de azar de las 23 provincias y de CABA. Neuquén está representada en esta Unidad por su Oficial de Cumplimiento en el sector de Juegos de Azar de la Provincia del Neuquén, la Cra. Adriana Durazzi.

Agencias	2020
Cantidad de Agencias según localidades	265
Cantidad de Subagencias según localidades	160
Cantidad de localidades	35
Ingresos Recaudación Loterías	\$ 2.211.093.500

Agencias	2020
Cantidad de Salas de Juego y/o Casinos	19
Cantidad de localidades	13
Ingresos Canon Casinos	\$ 155.343.093

3.2.2 Control de medios de elevación y centros de montaña

Por Decreto N° 0177/11, el Ejecutivo Provincial transfirió, al Instituto Provincial de Juegos de Azar, el ejercicio de facultades para entender en la supervisión, la fiscalización y el control de los Parques de Nieve y de las concesiones de los Centros de Esquí, constituyéndose –en tal sentido– como Autoridad de Aplicación.

Por articulado del “Reglamento de los Centros de Montaña”, aprobado mediante Decreto Provincial N° 0917/15, se estableció que el Instituto Provincial de Juegos de Azar (u Organismo que en el futuro lo reemplazará), ejercerá las facultades de supervisión, fiscalización y control de los medios de elevación de los Centros de Montaña.

Actividades que realiza el IJAN

En las atribuciones asignadas respecto de supervisar, fiscalizar y controlar las concesiones de los ex Centros de Esquí (actuales Centros Integrados de Montaña), IJAN lleva a cabo las gestiones o requerimientos devenidos de los respectivos e individuales contratos de concesión, a fin de asegurar sus cumplimientos en los términos ejecutivos y legales.

En cuanto a los medios de elevación instalados para el transporte de pasajeros, tanto en los Centros de Montaña concesionados como en los de propiedad privada, habilitados y registrados para actuar como prestadores turísticos por el Ministerio de Turismo, las tareas de la Institución se focalizan en la supervisión, fiscalización y controles de estos, como también la situación de las pistas de esquí trazadas en las áreas de desarrollo de la actividad.

Entre la normativa que el IJAN supervisa y fiscaliza, se encuentra la relacionada con la temática ambiental que rige en la provincia. En relación con temas ambientales, para cada intervención de incorporación de nuevas instalaciones o reubicaciones, las personas que prestan servicios deben actuar conforme a las regulaciones ambientales; entre ellas, se requiere: informe de evaluación de impacto ambiental, implicancias sobre bosques nativos del Neuquén e interacción con cursos de agua, entre otros.

En relación a las comunidades originarias:

- El IJAN en carácter de Autoridad de Aplicación debe intervenir si el concesionario incumple con la obligación contractual del canon anual que les debe ser abonado a la comunidad Mapuche Vera, quien es titular de las tierras donde funciona el Centro Integrado de Montaña Cerro Chapelco de San Martín de los Andes.

- El IJAN lleva adelante los procedimientos de fiscalización sobre los medios de elevación en el Parque de Nieve Batea Mahuida de Villa Pehuenia, cuya gestión está a cargo de la Comunidad Mapuche Puel en terrenos de su propiedad.

3.3 Compromisos asumidos y afiliaciones

- Indicadores GRI 102-12, 102-13 -

Objetivos de Desarrollo Sostenible

El IJAN asume el desafío de comenzar a incorporar a su gestión los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados por los estados miembros de las Naciones Unidas en septiembre de 2015. Estos 17 objetivos definen las prioridades de desarrollo sostenible a nivel mundial y las aspiraciones para 2030.



Pacto Global

Dede 2015, el IJAN reafirma su apoyo a los 10 principios del Pacto Global. En este sentido, todas las acciones que emprende lo hace garantizando los Derechos Humanos, velando por los derechos laborales, cuidando el ambiente, y promocionando políticas de anticorrupción.



Pacto Global

Red Argentina

Asociación de Loterías, Quinielas y Casinos Estatales de Argentina (ALEA)

ALEA es una asociación que nuclea a todos los organismos que regulan y controlan la actividad lúdica en el ámbito del territorio nacional. Es una entidad sin fines de lucro, que tiene la misión estratégica de posicionarse como ente asesor, de referencia y de capacitación de los entes reguladores de Argentina en materia de control, fiscalización, modernización y optimización de recursos. El IJAN como miembro regular de ALEA, participa en varios espacios de la estructura organizativa. Habiendo ejercido la presidencia en tres períodos, hoy forma parte de la junta directiva y tiene representantes en diversas unidades, comisiones de trabajo y áreas.



Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado (CIBELAE)

Como miembro de ALEA, hace tres años que el IJAN forma parte de la Comisión de Responsabilidad Social y Juego Responsable de CIBELAE, participando (años atrás) en diferentes sectores del cuerpo que compone a la corporación. Poder conocer cuáles son las líneas de crecimiento y las dificultades de las loterías iberoamericanas es fundamental para vincularse y desarrollarse a nivel mundial.



World Lottery Association (WLA)

WLA es una organización que promueve los intereses de las loterías autorizadas por el Estado. El IJAN, en 2019, obtuvo la certificación de Nivel 2 en Juego Responsable, la cual avala el compromiso de los organismos con los siete principios internacionales de Juego Responsable.



Además, en 2020 obtuvo la certificación internacional del Estándar de Control de Seguridad (WLASCS:2016), una de las más importantes a nivel internacional, en relación con el procesamiento de datos, al acto de sorteos de Quiniela, la carga de resultados, la comunicación e identificación de ganadores y el pago de premios. De esta manera, se destaca la protección

de los intereses de quienes consumen y de sectores vulnerables de la población por parte de las instituciones, así como también la seguridad en sus prácticas y procedimientos internos y externos, los cuales siempre mantienen el cuidado hacia quien apuesta, la difusión de nociones de juego saludable y la seguridad de la clientela.

Entidad	¿Tiene cargo en el órgano de gobierno?	¿Participa de proyectos o comités?	Realiza aportes financieros	
			Cuota de afiliación	Otros aportes
Pacto Global	-	-	No	No
ALEA	Sí	Sí	Sí	Sí
CIBELAE	-	Sí	-	-
WLA	-	-	-	-

3.4 Certificaciones internacionales

Como parte de su plan de mejora continua permanentemente, el IJAN trabaja consistentemente en certificar sus procesos de acuerdo a criterios y estándares internacionales. Siguiendo esta línea acción, el organismo ha alcanzado hasta el momento, las siguientes certificaciones:

Certificaciones obtenidas/revalidadas en el período	
ISO 27001	Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del instituto.
REFERENCIAL 19 IRAM ALEA	El objetivo es optimizar la operación de lotería y los procesos de apoyo, para poder aplicar las mejores prácticas del sector de juegos de azar.
WLA SCS 2016. Nivel 3	Normativa de la World Lottery Association, que establece controles de seguridad para proteger la información relativa al juego en las instituciones asociadas.
LEED Oro	La certificación LEED (Leadership in Energy & Environmental Design) se trata de un sistema de certificación de edificios sostenibles; refiere a los diseños las técnicas de construcción que priorizan los materiales de bajo impacto ambiental, extraíbles mediante procesos sencillos y de bajo costo que, además, no supongan toxicidad alguna para las personas y para el ambiente.

Estrategia

4

■■■■■■■■

- Indicadores GRI 102-15 -

4.1 Planificación estratégica del IJAN

EL IJAN, anualmente, revisa su plan estratégico para el año siguiente. Sus ejes de gestión para 2021 se basan en las siguientes actividades:

- Aumentar la recaudación anual, con el fin de superar la gestión social anterior.
- Alinear los sectores al fin anterior adquiriendo tecnología, para lograr eficacia y optimización de recursos.
- Evolucionar y ajustar los sistemas de control de riesgo en materia de lavado de dinero y juego ilegal.
- Desarrollar herramientas tecnológicas eficientes, que permitan un control eficaz en Casinos y Salas de Juego.

- Modernizar los sistemas de juegos de azar:
 - Planificar una estructura de ventas de juego on-line propia del IJAN, sobre la base de los lineamientos de seguridad y del Juego Responsable de la WLA.
 - Planificar y certificar sistemas de sorteos Random.
 - Evolucionar los sistemas tecnológicos en centros de esquí.
- Evolucionar los sistemas de comunicación internos y externos.
- Avanzar en los niveles de certificación y lograr nuevas certificaciones.
- Planificar la reducción del impacto ambiental institucional y concientizar a los grupos de interés.
- Desarrollar encuestas a las partes interesadas en búsqueda de oportunidades en la mejora continua.

■■■■■■■■

4.2 Estrategia de responsabilidad social

La importancia de la sustentabilidad para IJAN está plasmada desde el nacimiento de la Institución con la Ley 2751. En su artículo 18, declara de interés provincial el Programa de Promoción y Orientación hacia un Juego Responsable, para lo cual exige que el Instituto cuente (dentro de su estructura) con personal dedicado exclusivamente al programa mencionado, debiendo estos implementar todas las medidas conducentes a prevenir el juego compulsivo.

En este sentido, se creó el departamento de la Dirección Provincial de Responsabilidad Social, que forma parte de la voluntad irrevocable que marca integración con la comunidad de la cual forma parte, con el fin de incrementar la igualdad, el respeto por la diversidad y el cuidado del ambiente, así como de garantizar los derechos laborales y los Derechos Humanos.

Para IJAN, la Responsabilidad Social debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos de la Institución, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

La actuación socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés, y se gestionará desde el quehacer diario de la Institución y de las personas que la conforman.



Lineamientos estratégicos	
Responsabilidad Social como elemento de la estrategia El desarrollo de planes, modelos y proyectos deben evidenciar la alineación y la inserción del concepto de Responsabilidad Social. Se promoverá la innovación constante para propiciar la generación de valor social, económico y ambiental.	Responsabilidad Ambiental, elemento de la Responsabilidad Social A través de la política ambiental, se asumirá el compromiso con las generaciones futuras, mediante el cumplimiento de la legislación, el uso racional de los recursos que emplea, una gestión adecuada de los aspectos e impactos ambientales y el fortalecimiento de la cultura ambiental en el marco del mejoramiento continuo.
Relaciones transparentes y de mutuo beneficio con la sociedad De manera proactiva, se mantendrán y se fortalecerán vínculos positivos, transparentes y relevantes con los grupos de interés, que favorezcan una relación de mutuo beneficio entre el IJAN y la sociedad y que contribuyan al fortalecimiento institucional. Se emitirá información completa, oportuna y confiable, y se establecerá una comunicación permanente y en doble vía con los grupos de interés y otros públicos.	Importancia de los grupos de interés internos La Responsabilidad Social empieza con los grupos de interés internos y afianza el compromiso de cada persona con los comportamientos socialmente responsables, a través del ejercicio diario de sus funciones. Las relaciones con la fuerza laboral deberán promover una vida digna.
Uso de fortalezas propias como palanca La Responsabilidad Social deberá gestionarse apartir de las fortalezas en conocimiento, infraestructura y recursos, y las demás que sean propias y connaturales al ejercicio institucional.	Ejercicio desde el rol de prestador de servicios La actuación socialmente responsable del IJAN se enmarcará dentro de los objetivos estratégicos institucionales, mediante la promoción de acciones asociadas a sus actividades, sin suplantar responsabilidades de otras personas.
Sinergias y alianzas para la actuación personas aliadas externas, para emprender acciones de Responsabilidad Social, respetando el rol de cada persona y aprovechando las fortalezas de cada una, con enfoque de red para potenciar el impacto.	Medición de la gestión y de los impactos El desempeño socialmente responsable será medido y reportado a los grupos de interés y a otros públicos en general.

Aprobación del programa marco de Responsabilidad Social

Mediante Resolución N° 382/18, en julio de 2020, el Presidente del IJAN aprobó el programa marco de Responsabilidad Social. Tiene como objetivo fomentar el inicio de actividades de Responsabilidad Social en organismos públicos, empresas privadas, casas de estudio y asocia-

ciones sin fines de lucro; promueve acciones que contribuyan al desarrollo humano a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

Los temas de interés del programa son los siguientes:

- Derechos Humanos
- Derechos Laborales
- Medio Ambiente
- Anticorrupción

- Juego Responsable
- Prevención de Consumos Problemáticos
- Desarrollo de información
- Promoción de Hábitos Saludables

5

Gobierno corporativo

- Principio 10 Indicadores GRI 102-16, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23 -



5.1 Autoridades de la Provincia del Neuquén y del IJAN



Gobernador
Cr. Omar GUTIÉRREZ



Viceregovernador
Cr. Marcos Cr. Marcos KOOPMANN IRIZAR



Presidente del IJAN
Cr. Alfredo MONACO



Vicepresidente del IJAN
Cra. Adriana DURAZZI

5.2 Misión, visión y valores

La Institución promueve el progreso de la sociedad en la que se halla inserta, siendo capaz de reinventarse e incorporar en su mirada los movimientos que surgen y que se comprometen a cuidar a nuestro planeta y a la humanidad. Por eso, el IJAN busca contribuir en los as-

pectos sociales, trabajando en conjunto con muchas organizaciones para lograr sumarse a esos movimientos. Para llevar adelante esto, la Institución declaró su misión, su visión y sus valores de acuerdo con lo siguiente:

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 fin de garantizar la transparencia de estas mediante un comportamiento ético y respetando los preceptos fundamentales de la Responsabilidad Social. Esta actividad, asimismo, tiene como propósito final 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 de 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.
VALORES	<ul style="list-style-type: none">- Buena práctica comercial y laboral- Transparencia- Cooperación y ayuda social- Respetar íntegramente la legislación vigente aplicable- Velar por la preservación ambiental- Respetar los derechos laborales

5.3 Ética e integridad

El Código de Ética, aprobado mediante la Resolución N° 187/2015, parte del compromiso asumido en políticas sociales (tanto internas como externas). Para la creación de dicho documento, se tomó como referencia 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 se vienen 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, se busca fomentar los siguientes principios:

- Legalidad
- Utilidad pública

- Buena práctica comercial y laboral
- Transparencia y cooperación
- Conservación ambiental

Asimismo, el Código de Ética invita a que el personal se comprometa con la prevención y la erradicación del trabajo infantil, acciones discriminatorias, de corrupción y que atenten contra los Derechos Humanos.

La aplicación del Código de Ética tiene el siguiente alcance:

- Personal del Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén.
- Agentes Oficiales de Lotería y Quiniela de la provincia, concesionarios de Salas de Juegos de Azar.
- Concesionarios de Parques de Nieve y Centros de Esquí.
- Proveedores y Contratistas del Organismo.



5.4 Estructura del órgano directivo de la organización

La dirección y la administración del Instituto Provincial de Juegos de Azar están a cargo de un (1) Presidente y una (1) Vicepresidenta, que son designados por el Poder Ejecutivo Provincial de Neuquén. La estructura orgánico-funcional del Instituto está conformada por 4 Direcciones Provinciales, 3 Direcciones Generales, 4 Direcciones, y Departamentos.

Autoridades 2020	
Cr. Alfredo Mónaco	Presidente
Cra. Adriana Durazzi	Vicepresidenta
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. Agustín Li Gambi	Director Provincial de Asuntos Legales
Dra. María Sol Arnaut	Directora General de Comercialización
Téc. José Arturo Suárez	Director General Operativo
Téc. Fernando Boselli	Director General de Informática
Cr. Ángel Otaño	Director de Productos
Daiana Carmarán	Directora de Despacho
Paula Guarini Jara	Directora de Contaduría
María Carolina Castro	Directora de Tesorería

Equipo de Dirección			
Según sexo	Concepto	2020	
		Cantidad	%
	Mujeres	5	38%
	Hombres	8	62%
	Total	13	100%
Según rango etario	Entre 30 y 50 años	7	54%
	Mayor a 50 años	6	46%
	Total	13	100%

La Dirección Provincial de Responsabilidad Social es el órgano encargado de abordar y llevar adelante la gestión de la Responsabilidad Social en el IJAN. Contar con una Dirección específica en materia de Responsabilidad Social es altamente satisfactorio y ubica a nuestro organismo en una posición de vanguardia. La misión de este departamento 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.

Esta Dirección tiene a su cargo los siguientes departamentos:

- **Juego Responsable:** su misión es coordinar y ejecutar todas las indicaciones de la Dirección Provincial de Responsabilidad Social; prevenir y disminuir los peligros del juego inmoderado; instruir sobre modos saludables de jugar a integrantes de empresas de juegos de azar, personas usuarias de estas en sus más variadas formas y a toda la comunidad.
- **Asistencia Social:** su misión es gestionar programas y aportes de asistencia social. Estas asistencias permiten el desarrollo de nuevos puestos de trabajo y apuntan a mejorar la calidad de vida de la población neuquina, de acuerdo con las necesidades que analiza el Gobierno de nuestra provincia.

5.5 Participación de los grupos de interés

- Indicadores GRI 102-40 y 102-43 -

Las políticas comunicacionales del IJAN para con sus múltiples sectores afines (personal, clientes, 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 conjunto y la transmisión de su labor a grupos de interés en particular y a la comunidad en general.

Grupo de interés	Quiénes son	Nuestro compromiso	Canales de comunicación y diálogo
Colaboradores Personas Administrativas	Características de colaboradores internos total: 56, 84% personal, 16% contratado, 7% sindicalizado.	Velar por una mejor calidad del ambiente laboral, concientizar sobre el cuidado de la salud de cada persona, respetar la libre expresión y promover el vínculo comunitario.	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 y cartelera institucional.
Comunidad	Habitantes de la Provincia del Neuquén.	Trabajar en materia de Derechos Humanos, buscando que cada acción que se realiza sea para mejorar la calidad de vida de todas las personas que habitan Neuquén.	Campaña de comunicación en relación con el 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 y televisivos, micros televisivos, material gráfico - revista, folletos, afiches, manuales de consulta, página web, redes sociales, desarrollo de App y eventos públicos.
Empresas de juegos de azar	Todas las empresas de juegos de azar que se encuentran en la Provincia del Neuquén. Salas de Juego y Casinos.	Controlar la protección de quien consume, tanto en su transparencia como en su seguridad, velando que la conducta de juego sea responsable. Además, promover en las empresas una conducta socialmente responsable.	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.
Agencias de lotería y quiniela	Todas las empresas de loterías que se encuentran en la Provincia del Neuquén.	Controlar la protección de quien consume, tanto en su transparencia como en su seguridad, velando que la conducta de juego sea responsable. Además, promover en las empresas una conducta socialmente responsable.	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.
Gobierno Sociedad	Todas las áreas de Gobierno de la Provincia del Neuquén.	Trabajar de forma articulada con todas las áreas de Gobierno, a fin de mejorar la calidad de vida y el ambiente de quienes viven en Neuquén.	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 y televisivos, micros televisivos, material gráfico - revista, folletos, afiches, manuales de consulta, página web, redes sociales y eventos públicos.
Proveedores	Todas las empresas que facilitan elementos para llevar adelante nuestras tareas.	Hacer cumplir las leyes vigentes.	El sector de Compras mantiene comunicación continua mediante diferentes soportes: teléfono, mails y página web.
Concesionarios Medios de Elevación y Centros de Montaña	Todos los medios de elevación ubicados en la Provincia del Neuquén.	Supervisar, fiscalizar y controlar los medios de elevación instalados y las pistas de esquí trazadas en los Centros de Montaña de la Provincia del Neuquén.	Reuniones con los respectivos Representantes Técnicos y Jefes de Explotación de los Centros de Montaña; realizar los Informes Técnicos de Inspección Anual de cada medio de elevación.
Medios de comunicación	Todos los medios de comunicación que están a nuestro alcance.	Gestionar la comunicación de forma eficaz.	Comunicación Institucional: revista, newsletters, mailing corporativo y cartelera institucional. Hacia la comunidad: spots radiales y televisivos, micros IJAN INFORMA, material gráfico, 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.
Consumidores Clientes	Todas las personas que consumen de la Provincia del Neuquén.	Controlar la protección de quien consume, tanto en su transparencia como en su seguridad, velando que la conducta	Televisación de sorteos, desarrollo de App, página web, redes sociales, revista institucional, notas circulares, difusión en Smarts TV en Agencias, página web, redes sociales, eventos públicos y charlas abiertas, spots radiales y televisivos.

6

Desempeño
social

6.1 Gestión del capital humano

- Principio 3, 4, 5, 6 GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-8, 403-3, 404-2 -



Principio 3.

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

Principio 4.

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

Principio 5.

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

Principio 6.

El IJAN reprueba las prácticas de discriminación en el empleo.

Desde el Instituto, es fundamental el apoyo a los derechos del personal como también velar por la búsqueda constante de mejoras en las condiciones laborales.

El Instituto, en conjunto con la Dirección Provincial de Responsabilidad Social y la Dirección de Recursos Humanos, trabaja en encuestas, capacitaciones y actividades de recreación del personal del IJAN. A su vez, se desarrollan acciones que le permitan a la dotación comprender el compromiso social que la Institución promueve, generando una continua conexión con la comunidad.

6.1.1 Medidas preventivas del IJAN en pandemia

Las autoridades Nacionales y Provinciales resolvieron cerrar temporalmente las Salas de Juego y Casinos de toda la provincia, a partir del 16 de marzo de 2020, como parte de las medidas preventivas tomadas para contribuir con la contención de la enfermedad causada por el coronavirus (COVID-19) y la interrupción de su propagación.

Esta medida se extendió hasta la habilitación de Agencias de Loterías en el mes de Mayo de 2020, y la habilitación de las Salas de Juego en Diciembre de 2020 (con horarios y ocupación limitada). A su vez, La

Institución mantuvo, hasta fines de 2020, la reducción del personal que asiste y el resto continuó mediante el teletrabajo.

Por otra parte, tras la convocatoria del Ministerio de Salud, se efectuó la participación voluntaria en el Hospital Castro Rendón de la responsable del área de Juego Responsable, Licenciada en Psicología Wanda Leitner. Su colaboración involucra la contención y el seguimiento de todo el personal sanitario afectado, de alguna manera, por el COVID-19 y que así lo requiera.

6.1.2 Cantidad de colaboradores

Nuestro compromiso							
Colaboradores		2020		2019		2018	
	Género	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Mujeres	2	41%	19	41%	20	42,55%
	Hombres	32	59%	27	59%	27	57,45%
	Subtotal	52	100%	46	100%	47	100%
Colaboradores contratados	Mujeres	3	27%	3	27%	2	22,22%
	Hombres	8	73%	8	73%	7	77,78%
	Subtotal	11	100%	11	100%		
Colaboradores externos a IJAN	Mujeres	1	100%	-	-		
	Hombres	-	-	-	-		
	Subtotal	1	100%				
Total colaboradores		66	100%	57	100%	56	100%

6.1.3 Cuidando nuestra salud

Sobre la base de los emergentes que existen en la actualidad como la falta de tiempo, la dificultad para acceder a turnos médicos y el desconocimiento de la importancia que tiene conocer el propio estado de salud, una de las necesidades observadas era ofrecer un marco para la realización de estudios preventivos en un transcurso breve en tiempo.

Tal como lo expresa el Código de Ética en su artículo 7, así como también queda enunciado en los Principios del Pacto Mundial, consideramos que esta es una buena oportunidad para asistir socialmente a la comunidad interna del Instituto, promocionando la importancia de la buena salud y su conocimiento. En esta oportunidad, la Dirección Pro-

vincial de Responsabilidad Social y la Dirección de Recursos Humanos del IJAN avanza en nuevas propuestas enmarcadas en los Derechos Humanos y la concientización sobre la prevención y el cuidado de la salud, teniendo como objetivo final uno de sus grupos de interés más importantes: el personal perteneciente al Instituto.

De forma interdisciplinaria, bajo la articulación de las áreas de Recursos humanos y Responsabilidad social, en 2016 se creó el presente programa para avanzar en la aplicación de acciones que avalan el espíritu socialmente responsable.

El sentido de esta propuesta se fundamenta en concientizar sobre el cuidado de la salud, su control y la detección precoz de enfermedades, así como facilitar el acceso a tratamientos que permitan reducir los riesgos de enfermedades.

Desde hace cuatro años, se realiza el chequeo de salud y, actualmente, se busca canalizar los resultados de estos por medio del acceso a tratamientos y diversas acciones que permitan mejorar la calidad de la salud del personal de la Institución. A partir de los chequeos, se han creado los subprogramas “Alimentación saludable”, “Jornadas deportivas-recreativas” y “Deportes”, cuyos resultados (en cuanto a la participación de colaboradores) fueron:

Subprograma	Indicador	2020	2019	2018	2017
Alimentación Saludable	Cantidad de día con fruta	210	240	240	96
Deportes	Colaboradores asociados a Club Alta Barda	-	22	12	No aplica
Deportes	Colaboradores olimpiadas interloterías	-	34	13	No aplica
Deportes	Carrera UnCO Activa	-	-	15	No aplica

A continuación, se describen las características de cada programa:

Subprograma de alimentación saludable

Bajo este subprograma, se mejoró la oferta alimenticia para el personal:

- Incorporación de frutas a diario: se agregaron más días con frutas. En 2019 se decidió comprar 2 frutas por persona, fueron 240 días con frutas y en 2020 fueron 210 días con frutas.
- Eliminación de harinas refinadas: se suprimieron de la colación las facturas y los bizcochitos de grasa, para reemplazarlos por los alimentos sugeridos por especialistas.

Actividad Olimpiadas Interloterías año 2019
Neuquén sede - participantes: 34 colaboradores

Las olimpiadas organizadas por el IJAN durante 2019, en el marco de su 60° aniversario, se desarrollaron desde el 3 hasta el 6 de octubre en la ciudad de Neuquén. Participaron, aproximadamente, 500 colaboradores de las distintas Loterías del país. Nuestro personal participó de las siguientes actividades:

- Maratón Femenina: 3er puesto.
- Natación: 2do puesto.

Subprograma deportes

A partir de un acuerdo con el Club Alta Barda, se le permitió al personal usar las instalaciones de este de manera totalmente gratuita. El objetivo es promover el desarrollo de la actividad física y la mejora de la salud.

- Cantidad de asistentes en 2019: 22 personas.
- Cantidad de asistentes en 2018: 12 personas.

- Básquet Senior: 2do puesto.
- Pádel: 2do puesto.
- Ciclismo Grupal: 2do puesto.
- Fútbol Femenino 3er puesto.
- Ciclismo Individual: 2do puesto.

Sin duda fue una muy buena experiencia, ya que participaron delegaciones de Buenos Aires, Catamarca, Chaco, Chubut, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, La Rioja, Mendoza, Misiones, Río Negro, San Juan, Santa Cruz, Santa Fe, Santiago del Estero y Tierra del Fuego.

6.1.2 Capacitación

Permanentemente, incentivamos la capacitación continua y constante para el desarrollo del capital humano.

Capacitación ofrecida al 100% del personal de IJAN		
2020	2019	2018
<ul style="list-style-type: none">- Capacitación en situación de emergencia Seguridad e higiene.- Curso Sistema de Expedientes Digital	<ul style="list-style-type: none">- Charla y capacitación de la nueva página SGTA y aplicación del IJAN.- Jornada de Filosofía de la Calidad Gestión por Procesos - Planificación del SGC basado en el Referencial IRAM N° 19.- Levantamiento manual de cargas - ergonomía en oficinas.- Ofimática: Microsoft Excel y Word Nivel 2.- Recursos Administrativos: SAFI-PRO - Comisiones de Servicio - Contable y Tesorería - Contratación Directa.- Riesgo en Oficinas. Rol de emergencia IJAN. Plan de respuesta a emergencias.- Salud y seguridad en el trabajo.- Seguridad en la información.- Charla y capacitación sobre el nuevo Sistema de Expedientes.	<ul style="list-style-type: none">- Charla de Responsabilidad Ambiental.- Charla informativa estado del SGSI.- Curso de Primeros Auxilios y Reanimación Cardiopulmonar.- Programa de Acompañamiento hacia el alto desempeño.- RCP y primeros auxilios.

>> Se han dictado más de 25 cursos “on-line” durante 2020. <<

Además de los cursos ofrecidos, durante el año se ofrecieron 26 cursos adicionales a colaboradores de acuerdo con las necesidades de capacitación específica. Además, durante 2019, se ofrecieron las siguientes capacitaciones específicas: “IV Jornada de Masculinidades y Violencia de Género –Políticas Públicas en el Estado Neuquino–”, de la que par-

ticiparon todos los varones del IJAN y el “Taller sobre la Mujer”, del que participaron todas las mujeres del IJAN. También, se ofrecieron 22 cursos adicionales a colaboradores de acuerdo con necesidades de capacitación específica.

Tecnicatura en Gestión y Administración de Juegos de Azar

Desde el año 2017 ALEA y la Universidad Provincial de la Administración Pública de Salta dictan la “Tecnicatura en Gestión y Administración de Juegos de Azar”. El capital de conocimiento y experiencia de ambas entidades se potencia en un programa innovador de enseñanza virtual y talleres presenciales. Es la primera carrera en Latinoamérica de formación universitaria para el sector de juegos de azar y está dirigida a quienes se desempeñan en los Organismos reguladores y operadores de los juegos de azar y empresas del sector privado que explotan salas de juegos. La metodología de enseñanza es a través de

la modalidad e-learning y encuentros presenciales en las sedes de las distintas provincias.

Al finalizar el curso, egresarán, por primera vez, Técnicos Universitarios especializados en Gestión y Administración de Juegos de Azar del país.

En el año 2019 cursaron 9 colaboradores y en el año 2020 cursaron 8, dependientes del Instituto Provincial de Juegos de Azar. Asimismo, en el primer semestre del 2020 se incorporó 1 colaborador del IJAN dando inicio a la Tecnicatura.

Responsabilidad social, inclusión y sostenibilidad

En 2019 se llevó a cabo el último encuentro del curso Responsabilidad Social Inclusión y Sostenibilidad (RSIS), dictado por la Universidad Torcuato Di Tella en la sede del IJAN. Se trató de un espacio de

formación generado gracias a un trabajo de articulación entre el IJAN y el Banco de la Provincia del Neuquén (BPN), constituyéndose como el primer curso de RSIS en la provincia.



Compromisos 2021:

- Eliminar el papel correspondiente a los trámites administrativos en el área de RR. HH. Con la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), todos los trámites administrativos deberán ser digitales.
- Realizar el chequeo médico a todo el personal.

6.2 El IJAN en la sociedad

- Principio 1, 2 Indicadores GRI 103-1, 103-2, 103-34 -



Principio 3.

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

Principio 4.

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

Principio 5.

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

Principio 6.

El IJAN reprueba las prácticas de discriminación en el empleo.

6.2.1. El IJAN y la promoción del Juego Responsable

El juego patológico constituye una problemática social, siendo que, por cada persona que enferma, hay, al menos, otras 10 personas involucradas, entre familiares, amistades, empleadores de trabajo y/o de estudios y demás vínculos. Se trata de una enfermedad silenciosa, que poco a poco va abarcando todos los intereses de la persona, y esto la lleva a desarrollar cambios en la conducta. Existe entre un 1% y 3% de gente que desarrolla esta patología.

Por ello, el IJAN, en su compromiso con la promoción del Juego Responsable, tiene definida su política por medio del Programa de Promoción y Orientación hacia un Juego Responsable, aprobado por Disposición N° 166/08 y Declarado de Interés Provincial por Ley 2751, de creación del IJAN.

A través de esta política, promueve el respeto a los principios esenciales que hacen a la actividad lúdica, mediante el compromiso de promover un juego saludable, adhiriendo a los estándares requeridos por ALEA y la WLA, marcos de referencia del cumplimiento de su misión institucional, con el objeto de optimizar la administración de los recursos aplicados a la política social.

Objetivos generales

- Prevenir y mitigar el Juego Compulsivo/Inmoderado/Patológico, ahora denominado Trastornos por Juegos de Apuestas.
- Promover el Juego Saludable, mediante la educación y la concientización de toda la ciudadanía neuquina.

Objetivos específicos

- Desarrollar en niños, niñas, adolescentes y en la ciudadanía en general aquellos factores de protección que instalen competencias destinadas a afrontar los riesgos del Juego Patológico.
- Asistir con atención personalizada, únicamente de carácter de identificación de la enfermedad, a jugadores que presenten conductas que puedan determinar que se produciría un desarrollo progresivo de la enfermedad, recomendando su derivación a profesionales de la salud.
- Convocar a las instituciones interesadas en la temática a participar con su experiencia y estudios realizados en proyectos conjuntos.
- Proteger a aquellas personas que manifiestan un descontrol en su conducta cuando acceden a una sala de juegos de azar.
- Asesorar a los miembros de las familias de jugadores que puedan presentar las características de Juego Patológico.
- Promover la investigación y el trabajo continuo de actualización y el perfeccionamiento.

Logros del período

En 2019, el Ministerio de Salud acordó con el área de Psiquiatría la conformación de Equipos de Atención de Ludopatía en los Hospitales y Centros de Salud de toda la Provincia del Neuquén. También, se dio comienzo a las gestiones para el armado de la Diplomatura Anual Virtual en Ludopatía, Ciberadicciones y otras Adicciones Conductuales, en

convenio con la Universidad de la Marina Mercante, el IJAN y Conjugar S.R.L.

Durante 2020, se comenzó a trabajar en los lineamientos de la Certificación de Nivel 3 de la WLA. Para ello, fue necesario cumplimentar los siguientes diez (10) elementos:

- Investigación
- Programa minoristas
- Canales de juego a distancia
- Información al jugador
- Implicación de los grupos de interés
- Programa Empleados
- Diseño de juegos
- Publicidad y mercadotecnia
- Derivación a tratamiento
- Informes y medición

Para tal fin, se planificaron y se diseñaron nuevos protocolos y nuevas herramientas como:

- Protocolo de comunicación en Juego Responsable.
- Protocolo de análisis de juegos y potencial de riesgo.
- Capacitación integral a agencieros/as.
- Nuevo sistema de autoexclusión on-line.

Además de regularizar y aplicar la autoexclusión on-line, se implementó un dispositivo de derivación a tratamiento. Este consiste en un grupo de profesionales, formados por medio de las capacitaciones ofrecidas por el IJAN, que realizan el primer relevamiento y la contención,

>> Acceso al test de autoexclusión on-line: <<
<https://ijan-neuquen.com/test.php>

para luego derivarlos a tratamiento a una Clínica Privada, con quienes realizamos un acuerdo de cooperación mutua, ante la imposibilidad de asistirse en los Hospitales Públicos que se encuentran afectados a la atención exclusiva del COVID-19.

Desafíos futuros:

- Protocolo de Análisis de Diseño de Juegos.
- Protocolo de Comunicación en Juego Responsable.
- Capacitaciones bianuales a colaboradores del IJAN.
- Capacitación integral a agencieros/as.

Programa de formación en Juego Responsable

Nuestra principal aspiración, en relación con la formación de profesionales, es:

- Lograr reforzar los centros de salud con profesionales idóneos y equipos interdisciplinarios capacitados, a fin de brindar un tratamiento integral para las personas usuarias.
- Dotar de recursos y conformar equipos de tratamiento y prevención en las localidades del interior de la Provincia del Neuquén, donde se dificulta el acceso a este.
- Brindar la posibilidad, a profesionales de otras provincias del país, de recibir una formación específica y certificada a nivel nacional en esta temática, mediante la Diplomatura en Juego Patológico y otras Adicciones Conductuales.

Asimismo, la capacitación a nuestros grupos de interés primarios (colaboradores, agencieros/as, proveedores, personal de casinos) está enmarcada en los lineamientos obligatorios de Certificación WLA. Las capacitaciones a la comunidad, como Salud, el Poder Judicial, Comunidad Educativa, Policía Provincial, Obra Social del Sindicato de Petroleros (OSPEPRI), Escuelas, Comisiones Vecinales y Charlas a la Comunidad se enmarcan en las necesidades propias de la provincia, con el fin de optimizar los canales de comunicación y derivación entre las instituciones implicadas.

Diplomatura en Juego Patológico y otras adicciones conductuales
Convenio con la universidad nacional de la marina mercante (fudemmm)



En 2020 el IJAN firmó un convenio con la Universidad Nacional de la Marina Mercante (FUDEMME), para dictar la Primera Diplomatura en Juego Patológico y otras Adicciones Conductuales, con el fin de acercar, a todas las loterías del país, la posibilidad de capacitarse mediante la firma de un convenio con ALEA. En la actualidad conforman el alumnado un total de 45 personas.

De este modo, creemos que damos respuesta a la necesidad de que profesionales, que se encuentran conduciendo los Programas de Juego Responsable, tengan la posibilidad de profundizar y actualizar conceptos que son el resultado de investigaciones científicas, dado que, con la introducción de las nuevas tecnologías, los juegos han ido cambiando, como así también las conductas y los conocimientos de la psiquis humana.

El IJAN continúa con su programa de capacitaciones en ludopatía y otras adicciones conductuales, destinadas a profesionales que se desempeñan en las áreas de salud y educación. Este programa es organizado por la Dirección de Responsabilidad Social del IJAN, a través de su Departamento de Juego Responsable.

Año	Curso anual Salud Nivel 1 (1)	Curso anual Salud Nivel 2 (2)	ISS Policía Neuquén (3)	Diplomatura (4)	Todos somos socialmente responsable (5)	Total Alumnos
2014	84	--		--		84
2015	43	22	45	--		110
2016	43	26	39	--		108
2017	46	23	--		-6	9
2018	25	22	54	--		101
2019	84	20	10	--		46
2020	37	13	-4	53	0	125
Total estudiantes	294	126	193	45	30	688

Los mecanismos para identificar las necesidades de formación a profesionales, en el área específica de adicciones conductuales, surgió del diagnóstico de situación mediante diversas fuentes:

- Informes del Instituto de Seguridad del Neuquén (ISSN).
- Encuesta provincial y nacional.
- Sondeos realizados por el Departamento de Juego Responsable del IJAN mediante encuestas autoadministradas.

- Encuestas de satisfacción del alumnado y evaluación de resultados de las capacitaciones en Ludopatía y otras Adicciones Conductuales.
- Demanda del público en general, a través de contacto telefónico y/o correo electrónico.
- Focus-group con autoridades locales.

Curso	Destinatarios	Descripción	Duración
1) Curso Anual de Capacitación Básica e Integral en Adicciones Conductuales, Ludopatía y Ciberadicciones, Nivel 1.	Integrantes del equipo interdisciplinario de salud.	El objetivo es capacitar equipos interdisciplinarios de profesionales de la salud, para tratar adecuadamente y en forma oportuna los trastornos por juegos de apuestas y efectos derivados.	7 meses
2) Abordaje interdisciplinario para la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de las adicciones sin sustancias y sus comorbilidades, Nivel 2.	Personas que asistieron y aprobaron los cursos de capacitación, Nivel Inicial o Nivel 1.	El objetivo principal de esta capacitación es continuar con la formación de asistentes egresados de las cohortes anteriores, en un espacio de formación centrada en la supervisión clínica de casos aportados por quienes participaron y docentes del curso.	7 meses
3) Capacitación cuatrimestral en Ludopatía y otras Adicciones Conductuales.	Alumnado de la Tecnicatura en Seguridad Ciudadana del Instituto Superior de Seguridad de la Policía de la Provincia del Neuquén.	Capacitar sobre los aspectos técnicos y legales inherentes al contacto de las fuerzas de seguridad con la comunidad y, dentro de esta, con las personas que padecen consumos problemáticos y adicciones con o sin sustancias, para su mejor identificación, contención y orientación.	4 meses
4) Diplomatura Anual Virtual en Ludopatía, Ciberadicciones, otras Adicciones Conductuales y sus comorbilidades, firmado en el marco del convenio tripartito entre la UdeMM - IJAN - CONJUGAR S.R.L.	Psicólogos/as y médicos/as de APS y la comunidad interesada, que se desempeñen en servicios de adicciones o de salud mental, Centros de Asistencia Primaria de la Salud o Centros Comunitarios. Trabajadores sociales, psicopedagogos/as, enfermeros/as, terapistas ocupacionales y líderes de la comunidad.	Formar recursos humanos que cuenten con herramientas para el diseño, la implementación y la evaluación de intervenciones preventivas, asistenciales y de reducción del daño en el área, desde el saber de la disciplina original del diplomando. El objetivo prioritario es la capacitación para la intervención profesional en Ludopatía, Ciberadicciones y Adicciones Conductuales con o sin sustancias y sus comorbilidades.	8 meses
5) Capacitación a colaboradores: "Todas las personas somos socialmente responsables"	Colaboradores del IJAN.	Capacitar al personal en los principios de Juego Responsable, entendiendo la realidad y el contexto actual que generan la necesidad de involucrarse de todas las personas que integran el Instituto.	Bianual

Participamos activamente en la comunidad

En el desarrollo de actividades para la promoción del Juego Responsable, el IJAN también tiene presencia activa en jornadas comunitarias, que permiten lograr mayor cercanía con la población en relación con la temática:

Jornadas de Juego Responsable en San Luis	El jueves 8 de octubre de 2019 se realizaron las 2das Jornadas sobre "Estrategias de Prevención de Riesgo y Daño", organizadas por la Caja Social y Financiera de San Luis, junto al Grupo Slots y Fundación de Acción Social (FAS), y el apoyo institucional de ALEA. Contaron con la participación de representantes de las loterías de Buenos Aires, Catamarca, Córdoba, Chaco, Entre Ríos, La Pampa, La Rioja, Neuquén, Río Negro, Santa Cruz y de la provincia anfitriona, que permitieron el intercambio de experiencias entre profesionales de los equipos y su trabajo de prevención y derivación. Las disertaciones presentadas abordaron la temática desde distintas perspectivas.
Celebración del Día Internacional del Juego Responsable	El 17 de febrero de 2020 se celebró el Día Internacional del Juego Responsable, basado en los principios éticos y sociales que movilizan el espíritu de las acciones de cuidado y promoción de la salud que se implementan. Bajo el eslogan "Conoce tus límites", se repartieron folletos informativos, donde se explican las características de cada etapa de la enfermedad para conocer los límites propios. Además, se pintaron dos murales de arte urbano, realizados por artistas locales, con el fin de transmitir, mediante imágenes, un mensaje preventivo sobre las maneras de jugar de forma saludable.
Encuentro Latinoamericano de Juego Responsable en Colombia 2020	El 17 de septiembre de 2020 Se realizó un evento virtual organizado por COLJUEGOS (Empresa Industrial y Comercial del Estado, Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar de Colombia), con el objetivo de informar y educar sobre el uso adecuado de los juegos de suerte y azar, prevenir y proteger a toda la comunidad de las consecuencias negativas que produce el juego en exceso y promover su práctica como una actividad sana de esparcimiento y entretenimiento.



Jornadas de Juego Responsable en San Luis.



Día Internacional del Juego Responsable.

COVID-19 y la proactividad en la promoción del Juego Responsable

El Instituto de Juegos potencia sus esfuerzos, ejerciendo políticas que mitiguen el impacto de la pandemia y refuercen el cuidado de la salud integral de la comunidad. El destino de sus fondos, para acompañar la contingencia y la atención remota a personas vulnerables a las problemáticas vinculadas a los juegos de azar, son las acciones más destacadas en este contexto. Por ello, el organismo desarrolló la implementación de un dispositivo de atención remota, para asegurar –también en este contexto– la contención necesaria para personas vulnerables a los juegos de azar.

Desde el departamento de Juego Responsable del IJAN, se conformó un grupo de WhatsApp con profesionales de toda la provincia, personas egresadas de las capacitaciones en Ludopatía y otras Adicciones Conductuales –organizadas y financiadas por el IJAN desde 2014–. Su objetivo fue formalizar y articular un equipo de contención y seguimiento remoto a quienes solicitan ayuda. El grupo es coordinado por profesionales del IJAN, quienes reciben las llamadas y hacen la derivación a los miembros del grupo según disponibilidad y acceso ecuánime.

6.2.2 Programa Odontomóvil

En enero de 2020, con una iniciativa del IJAN que se implementó a través de un Convenio Marco, se desarrolló el “Programa Odontomóvil” de promoción y prevención en el cuidado de la salud bucodental, del cual participaron el Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén, el Banco de la Provincia del Neuquén, la Fundación Conygriega y el Luncec, cada uno con funciones específicas y determinadas, que garantizan el éxito de los objetivos propuestos.

El Odontomóvil es una Unidad Móvil Odontológica, equipada como consultorio odontológico, para llevar adelante consultas preventivas e intervenciones simples en distintas regiones, y así brindar accesibilidad a los tratamientos de salud bucal para toda la población; mayormente, en lugares donde los/as pacientes deben recorrer grandes distancias para acceder a un tratamiento.

La actividad se articula con los más de cien consultorios odontológicos que posee el Sistema Público de Salud en sus establecimientos.



Personas involucradas

- El Instituto Provincial de Juegos de Azar

asumió los costos de compra del vehículo especialmente adaptado, que funcionará como consultorio odontológico móvil y de su equipamiento, de acuerdo con lo que el Programa Odontomóvil requiera, con el fin de cubrir las necesidades de la sociedad neuquina.

- L.U.N.C.E.C.

tiene a su cargo poner en funcionamiento el vehículo y realizar su mantenimiento.

- Ministerio de salud de la provincia del Neuquén

responsable de la asignación del personal odontológico que asiste y coordina los lugares dónde se realizará la atención.

- LA FUNDACIÓN CONYGRIEGA

tuvo a su cargo la adquisición y provisión de los insumos necesarios para cumplir con las necesidades para el funcionamiento del Odontomóvil.

- EL BANCO PROVINCIA DEL NEUQUÉN (BPN)

tiene a su cargo el mantenimiento del vehículo así como también la nafta y los lubricantes que se requieren para su buen funcionamiento

Hasta antes de comenzada la emergencia sanitaria por COVID-19, el Odontomóvil realizó las siguientes prestaciones:

Odontomóvil						
Fecha	Localidad	Barrio	Referente local	Lugar	Cantidad de pacientes	Horario
16/01/2020	Centenario	Nueva España	Municipalidad	Salón Comunitario	22	9 a 14
17/01/2020	Centenario	Villa Obrera	Municipalidad	Salón Comunitario	21	9 a 14
23/01/2020	Junín	101 Viviendas	Municipalidad	CDI	17	9 a 14
24/01/2020	Junín	101 Viviendas	Municipalidad	CDI	17	9 a 14

6.2.3 Programa de solidaridad y voluntariado con impacto social

Los programas de solidaridad y voluntariado se encuentran dentro de la Dirección Provincial de Responsabilidad Social del Instituto, mediante el cual se promueven las campañas solidarias que implican la participación del personal interno y externo, mediante actividades de voluntariado realizadas fuera de las oficinas del IJAN y en horarios diferentes de la jornada laboral.

Los programas de solidaridad y voluntariado se diseñan a partir de la identificación de necesidades de la sociedad. Para ello, el IJAN está abierto permanentemente a escuchar a las comunidades aledañas y,

de esta manera, definir programas específicos. Los principales medios de comunicación son los mails y la vía telefónica. La mayoría de las acciones se vinculan a necesidades de alimentos en comedores, a colaboración en limpieza ambiental y respecto a fechas conmemorativas que involucren niños y niñas.

El desarrollo de estos programas permite integrar y promover la Responsabilidad Social junto a colaboradores de IJAN; también, permite realizar y promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible y contribuir a los principios del Pacto Global.

Durante el transcurso de 2019-2020, se desarrollaron actividades de solidaridad y voluntariado, con los siguientes resultados:

2019-2018			
Actividad	Horas de Voluntariado	Cantidad de Voluntarios	Impacto
Donación de banners	11		15 banners para la elaboración de cartuchera
Donación de dulces en Navidad	21		50 niños y niñas Actividades navideñas niños y niñas
Donación de elementos para limpieza de bardas	84		60 bolsas de residuos

Donación de dulces en Navidad

El IJAN colaboró con golosinas para entregar a niños y niñas, en una actividad programada por Mujeres en Movimiento, en el marco de la Navidad. Dicha iniciativa consiste en recorrer los barrios de la ciudad con un carro preparado con Papá Noel y sus renos. El fin es que los niños y las niñas puedan sacarse una foto sin costo, dejar sus deseos y recibir golosinas.



Donación de alimentos a merendero

Como todos los años, a través de programas de Responsabilidad Social del IJAN, en 2019 se donaron 50 litros de leche en polvo y 7 kilogramos de yerba para colaborar en las meriendas de los niños y las niñas que asisten diariamente a distintos espacios que los contienen y les ofrecen alimentos. En esta oportunidad, la colaboración se destinó al Merendero Rayitos de Sol del Barrio Nueva España de Neuquén Capital, a cargo de Carolina Solorza. Este lugar asiste, día a día, a muchos niños y niñas.

Cabe destacar que, desde los valores solidarios del IJAN, intentamos colaborar para mejorar la calidad de vida de quienes habitan Neuquén, alineando nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por el Pacto Global de las Naciones Unidas.

- ODS 10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES.
- ODS 2. HAMBRE CERO.

IJAN colabora con Pura Lana

“A Pura Lana” fue la consigna que reunió a un increíble grupo de mujeres que, en septiembre de 2019, aceptaron el desafío de tejer para niños y niñas que no conocen. Se sumaron a este proyecto el IJAN y la Mutual de la Policía del Neuquén, quienes aportaron la materia prima (lana) para la confección de las prendas. Asistieron al acto de cierre el Director Provincial de Lotería y Quiniela del IJAN, Sr. Antonio Reus, la Mutual de la Policía del Neuquén, referentes de Mujeres Solidarias y el Consejo de Administración de la Cooperativa de Servicios Públicos Plottier Ltda., entre otras instituciones y organizaciones de la localidad.

Limpieza de las bardas, cuidado de vegetación autóctona

El Instituto de Juegos de Azar del Neuquén trabaja en la concientización sobre el cuidado ambiental, generando acciones de limpieza de nuestra vegetación autóctona y la limpieza de las bardas, con el aporte de los materiales. El objetivo de transmitir la importancia del cuidado de nuestras especies vegetales y de nuestros sectores turísticos, para desarrollar el sentido de pertenencia de quienes habitan nuestra ciudad, hacen que esta actividad haya sido declarada de Interés Municipal en diferentes oportunidades.

Hemos participado en esta actividad los siguientes días:

- Día Mundial del Medio Ambiente, 5 de junio.
- Día de la Tierra y de la Responsabilidad Social, 22 y 23 de abril.
- Aniversario de la Ciudad de Neuquén, 8 de septiembre.

Durante 2019, se recolectaron 100 bolsas con botellas, celulares, termos, envases plásticos y papeles, entre otros, de los elementos que se arrojan en el sector.

6.2.4 Pequeñas grandes acciones de impacto social

El IJAN representado en el Congreso Argentino de Psiquiatría 2019

El Instituto de Juegos de Azar facilitó la participación de 14 estudiantes de nivel avanzado de las Capacitaciones en Ludopatía y otras Adicciones Conductuales, en el XXXIV Congreso Argentino de Psiquiatría APSA2019, “Concepciones Sociales de Género”. Implicancias en Psiquiatría y Salud Mental”, que se realizó en la localidad de Mar del Plata. Bajo el espíritu de incrementar la formación, y en calidad de representación del IJAN, del evento participó una comitiva de profesionales de la salud de Neuquén Capital y del interior de la provincia, coordinada por la responsable del área de Juego Responsable del organismo, Lic. Wanda Leitner.

Por su parte, el Dr. Alfredo Cia, médico especialista en adicciones, encargado del dictado de los Cursos de Ludopatía que organiza el IJAN y jefe del segundo encuentro Regional del Cono Sur WPA-APAL, organizó una jornada completa con diversos disertantes centrado en las Nuevas Tecnologías de Informática y Comunicación.

IJAN en la Expo Vocacional 2019

El 7 y el 8 de agosto de 2019, alrededor de 8.000 estudiantes poblaron el Centro de Eventos y Convenciones Espacio Duam, para explorar las opciones que los conectan con su futuro, y tomaron contacto con la oferta educativa de más de 40 instituciones. El Instituto de Juegos de Azar del Neuquén, mediante un stand, estuvo presente para acompa-

ñar esta iniciativa y llevar a los/as jóvenes y participantes un mensaje preventivo sobre el uso de las nuevas tecnologías, y se realizaron encuestas sobre su uso. Además, el IJAN prestó las “Bicicletas Solidarias” a la organización, para que el alumnado pudiera tener una oferta de entretenimiento fomentando el deporte.

Primeras jornadas provinciales sobre el uso problemático de las nuevas tecnologías

El Instituto de Juegos de Azar del Neuquén, con el apoyo de la Asociación de Loterías y Casinos Estatales de Argentina (ALEA), y en coordinación con el Ministerio de Ciudadanía y la Subsecretaría de Ciudades Saludables y Prevención de Consumos Problemáticos, realizó jornadas en las que se contaron con distinguidas disertaciones de profesionales y representantes de organizaciones involucradas en la temática, que resultaron de gran interés para toda la comunidad. Se abordaron temas como: adicciones, grooming, rol de las nuevas tecnologías, entre otros. Además, se presentó el Programa de Juego Responsable del Instituto de Juegos. Bajo acciones como estas, una vez más, el IJAN evidencia su responsabilidad y su trabajo centrado en garantizar una vida saludable y digna para todas las personas neuquinas.



El teatro y su magia sembraron conciencia entre los niños y las niñas

La propensión hacia los dispositivos electrónicos, las redes sociales y los juegos en red pueden colocar a los niños y a las niñas frente a los que se consideran peligros potenciales. Por eso, se torna necesario dotarlos de herramientas que los ayuden a comprender las señales de alerta. En este contexto, el departamento de Juego Responsable del Instituto de Juegos, con el objetivo de trabajar en la prevención temprana de adicciones conductuales, en septiembre de 2019 ofreció una obra infantil alegórica en el Cine Teatro Español de la ciudad capital. La obra de teatro –concebida para propender al uso responsable de las NTICs– logró cautivar el interés del público compuesto por 900 alumnos y alumnas de escuelas de la capital de cuarto a séptimo grado.



El IJAN afianza su acción socialmente responsable

En este 2019, desde el IJAN se realizó la cuarta entrega de Comunicación de Progreso al Pacto de las Naciones Unidas, consolidando, así, el trabajo en sus principios y comprometiéndose a la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Los días 15 y 16 de agosto, se realizaron talleres dictados por la empresa AG Sustentable, que también integra el Pacto Global en la Argentina. El propósito del trabajo fue la mejora continua, desafiando nuevos objetivos y proyectando llevar el Pacto a las demás loterías de Argentina y más allá. Julio Sotelo y Nicolás Jerkovic, representantes

de dicha empresa, expresaron sus felicitaciones al IJAN “por el trabajo que están llevando adelante en materia de Responsabilidad Social y el compromiso asumido de llevar estas mejores prácticas al resto de las organizaciones en la Provincia de Neuquén. Este año han publicado su 4ta Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas, comenzando a alinear sus procesos a los estándares internacionales de Global Reporting Initiative, una iniciativa que le permite a las organizaciones trabajar en su proceso de mejora continua en materia de transparencia y rendición de cuentas”.

Cantidad de participantes	20	Horas	4
---------------------------	----	-------	---

Neuquén comparte sus experiencias

El IJAN forma parte de una innovadora instancia de aprendizaje, propuesta por ALEA, basada en compartir acciones exitosas de la gestión estatal de juegos de azar a través de un intercambio institucional.

La idea surge para el personal pueda capacitarse, reunirse con los responsables del diseño e implementación de dichas iniciativas de otras loterías y con todas las personas involucradas, para llevarse herramientas de una experiencia concreta.

El 10 y el 11 de noviembre de 2019, nos visitó en nuestra institución personal de las loterías de: Río Negro, Entre Ríos, Chubut, La Pampa y Catamarca.

Los temas abordados desde nuestra experiencia son: Responsabilidad Social y Juego Responsable, Seguridad de la Información y Política Comercial.

Tener la posibilidad de transmitir buenas prácticas y compartir experiencias concretas es, hoy, un modo de aprendizaje muy potente, no solo en el ámbito académico, sino también en el empresarial. En este sentido, el IJAN encaró esta experiencia de formación y camaradería transmitiendo a los/as visitantes ideas precisas y herramientas aplicables a sus lugares de trabajo.

Cantidad de participantes	15	Horas	12
---------------------------	----	-------	----

■■■■■■■■

IJAN presente en SAGSE

Durante los días 20, 21 y 22 de noviembre de 2019, se realizó la 27a Edición de la Feria Comercial SAGSE, “El acceso a los negocios en Latinoamérica”, en el Centro Costa Salguero de la ciudad de Buenos Aires. En esta expo confluyen los y las representantes de organizaciones y empresas más destacadas de la industria del juego.

En representación de la Asociación de Loterías y Casinos Estatales de Argentina, el Presidente del IJAN, Alfredo Mónaco, participó, junto a los presidentes de Lotería de Río Negro y el IAFAS de Entre Ríos, de un conservatorio con las Cámaras de Agencias de Argentina.

En este espacio de debate, se trataron las problemáticas actuales y los desafíos del sector, estableciendo entre ALEA y FAQALCA una agenda de trabajo común para proyectar acciones consensuadas sobre los puntos de interés destacados.

Representación en Costa Rica

La Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado, junto a la Junta de Protección Social (JPS) de Costa Rica y la Asociación Mundial de Loterías, desarrolló el XVII Congreso de CIBELAE. Este tuvo lugar del 6 al 8 de noviembre de 2019 en Costa Rica y fue encabezado bajo el lema “Construyendo alianzas para el desarrollo”.

El presidente del IJAN, Cr. Alfredo Mónaco, como parte de la Junta Directiva de CIBELAE, participó de una reunión de autoridades y expuso, en la Mesa Redonda de Reguladores de Latinoamérica y el Caribe, organizada por Gaming Laboratories International, sobre el Juego Responsable. Su exposición “El Juego Responsable como política de prevención en los juegos de azar. Desafíos y soluciones ante los avances tecnológicos” obtuvo un interés espontáneo y una amplia participación. Así, resultó ser una de las mesas de consulta más concurrida por las personas oyentes, que posteriormente se quedaron a realizar preguntas sobre lo expuesto.

Por otra parte, como Coordinadora de la Comisión de Responsabilidad Social y Juego Responsable de CIBELAE, la Lic. Diana Fusco, del área de Responsabilidad Social del IJAN, participó de las reuniones con coordinadores de las diferentes áreas y presentó los avances de la comisión, el resultado de las encuestas y las propuestas de planificación, a todas las personas miembros de la Junta Directiva de la misma corporación, referentes al próximo período de gestión.

6.2.5 Programa de Protección de Bosques nativos

El imponente Cerro Chapelco, mundialmente famoso por el majestuoso manto de nieve que ostenta durante los meses gélidos del año, constituye uno de los tesoros naturales más relevantes de la provincia del Neuquén.

Ahí, a tan sólo una veintena de kilómetros de San Martín de los Andes y a unos 1.980 metros sobre el nivel del mar, se desarrolla el Programa de recuperación y manejo del bosque nativo. Sus lineamientos fueron trazados por la Comunidad Lof Mapuche Vera y su objetivo fundamental es el de recuperar dicho bosque mediante buenas prácticas de manejo forestal, que se nutren de los saberes de la cosmovisión mapuche. Esto lo convierte en un programa de características inéditas para nuestro país y fortalece sus acciones de plantación, reposición, mantenimiento y monitoreo de estos ejemplares que, a su vez, protegen a las cuencas del bosque encantado. Es un programa modelo en el que también trabaja el municipio de San Martín de los Andes, y en cuya implementación desempeña un rol fundamental el Instituto de Juegos de Azar de la provincia del Neuquén (IJAN).

La metodología de trabajo es absolutamente novedosa y contempla varias acciones de mitigación, sobre las que los controles son continuos y rigurosos. El IJAN aporta los recursos necesarios, de acuerdo a su compromiso con la responsabilidad social; mientras el municipio de San Martín de los Andes se ocupa de la supervisión, seguimiento y evaluación. El esfuerzo es en equipo y, a decir de los miembros de la Comunidad Lof Mapuche Vera, el programa es “un éxito rotundo”. Otra de las acciones del IJAN en esa bellísima zona fue el financiamiento para el control y monitoreo de las aguas superficiales de la subcuenca Trabunco-Quitrahue, ubicada en el Cerro Chapelco. Ahora, aquellos monitoreos -físico, químico y biológico- tienen su correlato en la remediación de este bosque nativo que es admirado en el mundo entero.

6.3. Cumplimiento normativo

- Pacto Global: 10 Indicadores GRI 103-1, 103-2, 103-3 -



Continuamente, el IJAN trabaja para velar por el cumplimiento normativo. La política de debida diligencia no solo se ocupa de la gestión interna, sino que también exige a sus proveedores en el desarrollo de sus servicios, a fin de que el objeto de las contrataciones se cumpla de manera efectiva y eficiente.

El IJAN, hace varios años, viene obteniendo certificaciones de diversa índole -ISO 27001, IRAM-ALEA, WLA-. En los distintos procesos de certificación se ha incorporado, como política en común de IJAN, la de regular todos los procesos que se puedan, de modo tal que exista un respaldo normativo para todas las operatorias que desarrolla el

organismo y, a su vez, para las que ejecutan las diversas empresas proveedoras contratadas. Tanto en las normas regulatorias como en los contratos, se busca especificar, lo más detalladamente posible, el objeto de estas, los plazos, las obligaciones de ambas partes y las responsabilidades que surgirán en caso de incumplimiento.

Como parte de nuestro trabajo y el rol del IJAN, la Institución se propone poner foco, principalmente, en dos desafíos continuos:

- Trabajar en la eficiencia de los tiempos de emisión de dictámenes.
- Detectar el juego ilegal y realizar las denuncias correspondientes.

Velamos por el cumplimiento normativo y regulatorio

El IJAN tiene tres áreas relacionadas con concesiones sobre las cuales monitorea el cumplimiento regulatorio que le es aplicable:

a) Dirección Provincial de Lotería y Quiniela: de esta área depende el funcionamiento de todas las Agencias y Subagencias Oficiales de Lotería y Quiniela autorizadas en la Provincia del Neuquén.

Las Agencias mencionadas poseen un permiso precario de comercialización, que les permite vender los juegos autorizados en la provincia. Toda la vida de las Agencias –desde su alta, su funcionamiento y su eventual baja–, se realiza dentro de un marco regulatorio, que establece los parámetros que deben cumplirse y las sanciones en caso de incumplimiento. La Dirección realiza un permanente control de cumplimiento de ese marco.

b) Dirección Provincial de Salas de Juego y Casinos: de esta área depende el funcionamiento de todas las Salas de Juego y los Casinos autorizados en la Provincia del Neuquén. El IJAN fiscaliza constantemente la operatoria llevada a cabo por los concesionarios. A través de un sistema de control on-line, verifica el funcionamiento de las máquinas

tragamonedas, que reportan la recaudación diaria; a su vez, realiza un control físico aleatorio de las máquinas tragamonedas, a fin de verificar el correcto funcionamiento de su hardware, software y del sistema de ticket que registra la recaudación de estas.

c) Área de supervisión, fiscalización y control de los Parques de Nieve y de las Concesiones de los Centros de Esquí: esta área depende de la Dirección Provincial de Responsabilidad Social y se encarga de controlar las concesiones de centros de esquí que existen en la provincia –ubicados en San Martín de los Andes, Caviahue, Villa Pehuenia y Villa la Angostura–.

Además del monitoreo de las concesiones, el IJAN realiza aportes no reintegrables destinados a asistencia social, educación, salud y deporte, entre otros. Esta función surge de lo exigido por la Constitución Provincial y por la Ley 2751 –de creación del IJAN–, que disponen que las utilidades deben ser volcadas a dichos destinos. En relación con el otorgamiento de los fondos, se verifica el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa vigente para poder aprobar el aporte.

COVID-19 y medidas preventivas

En el contexto de la Ley de Emergencia Sanitaria N° 3230, que declaró la emergencia sanitaria en toda la Provincia del Neuquén, el IJAN reforzó distintas acciones para desalentar el juego ilegal y fortalecer la actividad lúdica oficial, generando recursos legítimos destinados al bienestar de la comunidad; además, desarrolló acciones para sostener las necesidades de las Agencias Oficiales y dar continuidad a sus responsabilidades fundacionales.

Acciones contra el juego ilegal

- Se denunciaron más de 100 sitios web que ofrecían juego ilegal ante el Ministerio Público Fiscal, activando las actuaciones de la justicia.
- Se habilitó un 0800 para hacer denuncias anónimas de juego ilegal.
- Se desarrolló una campaña de concientización para advertir a la comunidad las consecuencias del juego ilegal on-line y físico.
- Se participó activamente de la firma de convenios de colaboración entre todas las provincias del país, Facebook y Mercado Libre, para actuar contra el juego ilegal.



6.4 Seguridad de la información

- Principio Pacto Global: 10 Indicador GRI 103-1, 103-2, 103-2 -

Los principios fundamentales del IJAN son la calidad ante todo y la seguridad de la información. Esta política está enfocada en la consecución de sus objetivos principales, que son: satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes y proteger la información debidamente. En este sentido, el IJAN tiene compromiso pleno en cumplir los requisitos de calidad y seguridad establecidos por las normativas vigentes, y asegurar un compromiso manifiesto de las máximas Autoridades del Instituto y de los Directores Generales, Directores y Jefe de Departamento para la difusión, consolidación y cumplimiento de la presente Política.

En relación con la seguridad de la información, el IJAN tiene como objetivo:

- Asegurar y monitorear la calidad de los productos y servicios conforme a las normativas vigentes.

- Proteger los recursos de información del Organismo y la tecnología utilizada para su procesamiento frente a amenazas, con el fin de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información.

Los principales desafíos y metas en la gestión de la seguridad de la información están relacionados con seguir la línea normativa de WLA y ALEA, para mantener el sistema de gestión a la vanguardia a nivel nacional e internacional.



Blockchain

Un nuevo avance tecnológico en los juegos de azar de Lotería La Neuquina.

Cada día nos modernizamos, ahora los resultados de nuestros sorteos cuentan con un certificado de verificación para reforzar la transparencia de la información.

BUSCAR CERTIFICADOS

Lotería
la neuquina

 IJAN

Implementación de blockchain para la certificación de extractos y pago de premios

Desde diciembre de 2020, la Institución es una de las primeras Loterías del mundo en utilizar esta tecnología para la certificación de sorteos. Al certificar los resultados de los sorteos de Quiniela, Lotería y Minibingo en la Blockchain Federal Argentina (bfa.ar), se brinda a la población la certeza de que nadie ha manipulado o alterado los resultados, elevando los niveles de transparencia y seguridad de nuestros sorteos.

El principal beneficio es la confianza: asegurar a todas las personas neuquinas que la información que ofrece Lotería La Neuquina es transparente y que no ha sido manipulada por nadie. Garantizar mayor transparencia, por medio del uso de las nuevas tecnologías, es uno de

los objetivos principales al usar blockchain.

Además de certificar los extractos de los sorteos, se utiliza blockchain para emitir los certificados de los ganadores de premios mayores a 100 mil pesos. Cada vez que una persona gana un premio mayor a ese monto, Lotería La Neuquina le entrega un certificado digital, que contiene toda la información del cupón ganador y de la persona beneficiaria. De este modo, el ganador puede justificar los fondos obtenidos frente a terceros. Hasta el momento, ese certificado se entregaba en papel.

Certificaciones

Los compromisos asumidos en la política del sistema integrado de gestión, por parte de la Dirección del Instituto, tienden a mejorar continuamente los procesos del organismo y normalizar metodologías de trabajo eficientes. A través de ese ciclo de mejora, el IJAN busca certificaciones que homologuen el trabajo realizado por su gente en el contexto del sistema de gestión y logren reconocimiento, tanto a nivel nacional como internacional, siendo las normas IRAM, ISO y WLA el vehículo para ese logro.

En 2020, en el marco del sistema de gestión integral, se ha conseguido la certificación del **estándar WLA-SCS:2016**. Es el único estándar de seguridad internacionalmente reconocido de la industria, que permite a las entidades de este rubro adherirse a un conjunto de reglas y directrices que se consideran las mejores prácticas de la industria. Para llevar a cabo esta certificación, se convocó al Gaming Labs International (G.L.I.) por intermedio de la Universidad de la Plata, para lo cual se firmó un convenio marco entre el Instituto y la Universidad.

WLA-SCS:2016 es el único estándar de seguridad internacionalmente reconocido del sector de la lotería.

La certificación obtenida tiene fecha de expiración en 2023, debiendo realizarse auditorías de vigilancia interanuales.

Las certificaciones y las revalidaciones, logradas durante el período de este Reporte, se llevaron adelante mediante auditorías en forma remota. Esto se logró, desde hace varios años, a partir de contar con un repositorio documental adecuado para esta metodología y el entrenamiento de las personas involucradas en la modalidad de trabajo remoto y colaborativo a través de la herramienta GSuite.

Certificaciones obtenidas/revalidadas en el período	
- ISO 27001	- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Instituto. Objetivo: Estar a la vanguardia, capacitar al personal con las metodologías de avanzada a nivel mundial y llevar adelante las mejores prácticas disponibles.
- REFERENCIAL 19 IRAM ALEA	- El objetivo es el de optimizar la operación de lotería y los procesos de apoyo, para poder aplicar las mejores prácticas del sector de juegos de azar. Actualmente, el Instituto es una de las 3 loterías de Argentina que cuenta con esta certificación y se erige como referente a nivel nacional para los aspectos relativos a calidad y seguridad de la información de sus principales actividades.
- WLA SCS 2016	- Normativa de la World Lottery Association, que establece controles de seguridad para proteger la información relativa al juego en las instituciones asociadas. El IJAN es uno de los dos entes reguladores a nivel nacional que poseen esta certificación.

Mejora continua

Durante el período de este Reporte, se llevaron adelante las siguientes mejoras en relación con la seguridad de la información:

- Capacitaciones en seguridad de la información (2019).
- Capacitaciones en análisis de riesgos, indicadores de gestión y desempeño, tratamiento de no conformidades (2020).
- Mejoras en la central telefónica.
- Incremento de participación de personal en análisis de riesgos de seguridad de la información, clasificación de activos y evaluación de proveedores.
- Incremento del compromiso de la Alta Dirección en temas de seguridad registrados en las revisiones por la Dirección.

- Mejora en la documentación del Sistema de Gestión Integrado sobre la base de temas de seguridad y operación de infraestructura IT.
- Aumento de registros y dueños de activos en el inventario informático.
- Capacitación en sistemas de expedientes y panel de agentes a todo el personal (2019).
- Taller de actualización de Auditores Internos GC-110 para personal de seguridad y calidad.
- Tour Latinoamericano de OWASP para personal de seguridad, desarrollo e infraestructura IT.
- Auditor Interno de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información según ISO 27001:2015 al nuevo responsable de seguridad (CISO 2020).

COVID-19 y la seguridad de la información

La pandemia trajo nuevos desafíos en la forma de realizar las tareas habituales del personal. Ante la imposibilidad de concurrir a las oficinas del Instituto, se avanzó en la implementación de la modalidad de trabajo remoto. La Dirección de Sistemas y el departamento de Servicio Técnico ya contaban con las herramientas y las pruebas necesarias para llevar

a cabo esta nueva modalidad, lo que permitió implementarla con la agilidad y la capacidad de respuesta que requirió la emergencia sanitaria. Así, la Institución pudo continuar con sus actividades diarias, estando al nivel de instituciones como Lotería de Francia o de España.

Desafíos para años futuros

Plan	Desafío	Objetivo
Casino On-line (salas del interior)	Durante fines de 2019 y mediados de 2020, viendo la situación mundial por la pandemia, el juego se vio afectado notablemente en cuanto a la presencia; por tal motivo, el juego on-line ha crecido mucho desde entonces, llevando a los desarrolladores de sistemas informáticos y a los encargados de seguridad de la información a tener nuevos desafíos, entre ellos, las plataformas de venta de casino on-line.	Durante 2020, quienes integran la Dirección Provincial de Salas de Juegos y Casino, la Dirección de General de Informática y el encargado de la seguridad de la información (CISO) tuvieron reuniones en cuanto a la seguridad de los sistemas de juego on-line, logrando implementar en pruebas salas del interior junto a la venta de crédito en agencias. Junto a esto se sumó que el sector de Sistemas de la Dirección desarrollará un servicio para poder consumir los datos de las cargas y retiros virtuales de las agencias desde la plataforma de casinos on-line, para que pueda procesarse en sus cuentas corrientes. Para febrero de 2021, se espera que esté implementado.
Programa “Papel Cero”	Mediante una medida adoptada por la Alta Dirección, se promueve el programa “papel cero” dentro de la Institución y se comienza a trabajar en un sistema de digitalización de documentos de acuerdo con los requisitos del sector operativo.	Se espera que el sistema esté en funcionamiento para febrero de 2021. Su funcionalidad principal es la digitalización de documentos de los agentes y subagentes, y la integración con la web para que todos los documentos circulen de forma digital. La Dirección General de Informática, junto a su sector de desarrollo y la Facultad de Informática de la Universidad Nacional del Comahue, crearon un sistema de información para realizar sorteos Random en formato digital (Sistema Random Number Generator). El sistema se certificará pronto por la Universidad donde se trabaja entre la Facultad y la Dirección y, de esta manera, se eliminan los sorteos por cupones impresos.
Ciberseguridad	Alinear la seguridad del IJAN a un marco de ciberseguridad ISO 27032. Este nuevo concepto aúna aspectos relacionados con la interacción de personas, software y servicios en Internet, soportados por entornos TIC distribuidos por todo el mundo, con una complejidad y particularidad que hace unos años no era imaginable.	Se espera que para 2021 se puedan implementar políticas bajo este marco.

7

Desempeño
económico

7.1 Asistencia social

- Principio Pacto Global: 1, 2 Indicadores GRI 103-1, 103-1, 103-3, 201-1 -



Principio 1 y 2.

El IJAN apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de in-

fluencia 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.

De acuerdo con la Ley Provincial 2751 y sus Decretos Reglamentarios, las utilidades líquidas y realizadas al 31 de diciembre de cada año, una vez aprobados los estados contables del Instituto, serán destinadas a asistencia social y educación. Asimismo, del total de los recursos obtenidos por el Instituto Provincial de Juegos de Azar, será destinado hasta el dos por ciento (2%) del monto total recaudado para prevenir las consecuencias del juego compulsivo.

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

Desafíos y compromisos futuros en la asistencia social:

- Trabajar en conjunto con las organizaciones y las entidades beneficiarias de aportes asistenciales, con el propósito de agilizar procesos de rendiciones y pagos a tiempo.
- Hacer llegar a la comunidad (a través de espacios publicitarios) las capacitaciones en Juego Responsable y Prevención de la Ludopatía que se brindan desde el Instituto.

Los aportes en Asistencia Social y Educación, normalmente destinados a atender las distintas necesidades de la sociedad de acuerdo a la Ley 2751, a partir de la sanción de la Ley de Emergencia Sanitaria N° 3230, dictada en marzo de 2020, por la Honorable Legislatura de Neuquén,

fueron destinados exclusivamente a la adquisición de insumos para afrontar la Pandemia Covid-19, asignándose, de esta manera, la cantidad de \$ 32.021.169 según las necesidades determinadas por el Poder Ejecutivo Provincial.

En el contexto de la pandemia, el IJAN contribuyó económicamente a organizaciones y entidades gubernamentales para suplir necesidades básicas de la comunidad. Esto se llevó a cabo por medio de la aprobación del Ministro de Economía, que autorizó el desembolso de dinero contemplando lo dictado por el Poder Ejecutivo en la Ley 3230 de emergencia sanitaria.

Descripción	2020	2019	2018	2017
Cantidad total de programas de asistencia social	22	282	252	158
Montos y destino de los programas				
Cultura	\$4.176.571,04	\$41.255.354,83	\$31.508.220,74	\$6.208.052,72
Asistencia social a la comunidad	\$37.966.545,36	\$32.506.450,70	\$20.322.084,05	\$3.169.152,52
Becas educativas	-	\$5.750.000,00	\$11.632.000,00	\$8.480.000,00
Deporte	-	\$96.595.315,45	\$111.255.934,60	\$58.866.317,68
Asistencia social, equipamiento e infraestructura	-	\$44.666.675,12	\$26.459.940,65	\$12.617.447,54
Asistencia social viviendas	-	-	\$5.418.622,57	\$449.116,00
Asistencia social salud	-	\$8.353.144,98	\$4.144.374,80	\$3.330.805,68
Educación infraestructura	-	\$7.646.252,26	\$11.626.463,44	\$4.637.853,46
Total	\$42.143.116,40	\$236.773.193,34	\$223.367.640,85	\$97.758.745,60

Se pudo estimar cuantitativamente, a partir de 2020, que 30.000 personas fueron las beneficiarias directas de estos programas de asistencia social, siendo que los aportes se efectuaron para diversas áreas de la comunidad, como, por ejemplo, fiestas provinciales celebradas antes de la declaración de cuarentena.

Por otra parte, se destinaron recursos para suplir necesidades básicas, como, por ejemplo, jardines maternos y operadores turísticos, que se vieron imposibilitados de realizar sus actividades cotidianas debido a las restricciones de circulación.

Además de lo anteriormente mencionado, se destinaron aportes a organizaciones sin fines de lucro para los gastos de funcionamiento diarios.

Las personas beneficiarias directas de nuestros programas fueron, aproximadamente, 30.000.

El gasto correspondiente al 2% del monto total recaudado, con destino al Programa Juego Responsable, se invierte en:

- Contrataciones de profesionales de la salud para trabajar en capacitaciones a todos nuestros grupos de interés.
- Asesoramiento y escritos referentes a Juego Responsable. o Eventos de difusión y sensibilización sobre Juego Responsable.

Con respecto al Juego Responsable, gracias a la virtualidad, se pudieron continuar con las capacitaciones. Se estima que el número de participantes en 2020 fue alrededor de 90 personas.

7.2 Medidas de anticorrupción y de prevención de lavado de activos

- Principio 10 GRI 103-1, 103-1, 103-3, 205-1 -



**PRINCIPIO 10
del Pacto Global**

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.

Entre las pautas a las que deben sujetarse el personal de la Institución, está el Código de Ética, que establece que este debe comprometerse a trabajar en la prevención y en la erradicación de las acciones de corrupción; también como Sujetos Obligados del cumplimiento de las normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de la Unidad de Información Financiera (UIF). Para el cumplimiento de esta norma, se dispone de un Manual de Políticas y Procedimientos.

Si bien la UIF establece que esta información es altamente confidencial, podemos mencionar que la Provincia del Neuquén ha presentado reportes de operaciones sospechosas ante ese organismo y se ha puesto

a su disposición para cualquier otra información. Por otra parte, todos los meses, el IJAN cumple con los requerimientos de presentación de reportes sistemáticos dentro de los umbrales exigidos por la UIF.

En 2020 y dada la proliferación de sitios web que ofrecen bingos y juegos en líneas ilegales, el IJAN gestionó y habilitó una línea gratuita (0800-333-1136) para la recepción de denuncias por juegos ilegales. Gracias a esto y a otras acciones realizadas por el área de legales, se le enviaron, a la Unidad Fiscal de Delitos Económicos de la Provincia del Neuquén, más de cien denuncias con su documentación respaldatoria de sitios y actividades lúdicas ilícitas realizadas por medios virtuales.

El IJAN y el impulso normativo

El IJAN forma parte de la UCPLA/FT (Unidad Coordinadora de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo), conformada en ALEA. Esta unidad está integrada por Oficiales de Cumplimiento de los 24 organismos reguladores de los juegos de azar de las 23 provincias y de CABA. Neuquén está representada en esta Unidad por su Oficial de Cumplimiento en el sector de Juegos de Azar de la Provincia del Neuquén, la Cra. Adriana Durazzi.

Uno de sus objetivos es trabajar en la unificación de criterios y el sostenimiento de una actitud corporativa de colaboración con los organismos de control nacionales e internacionales. Dentro de sus capacitaciones, el 12 de junio de 2019, se realizó la Jornada Regional de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo en la ciudad de Paraná, a la que asistieron 3 trabajadores de este organismo.

En febrero de 2019, la Unidad Coordinadora inició, entre otros proyectos, el de redacción de una propuesta de reforma de la normativa del sector para presentar ante la UIF, en la que Neuquén colaboró a través de su Oficial de Cumplimiento, junto con otras jurisdicciones intervi-

nientes. El proyecto fue presentado ante ese organismo en un marco de colaboración mutua y continua en julio de 2019.

Luego de un año sin actividades por parte de la UIF, en 2021 se retomó con encuentros virtuales dentro de la Unidad, comenzando a trabajar sobre una Evaluación Nacional de Riesgos del sector de juegos de azar en todo el país, el que deberemos tener finalizado antes del 30 de junio de este año.

Al respecto, esta iniciativa se desarrolla a efectos de que el sector se encuentre en una óptima situación ante la próxima Evaluación Mutua a la que será sometido el país por parte de Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), a realizarse en 2022.

Otro objetivo de este relevamiento, a nivel nacional, es actualizar el Manual de Tipologías del Sector de Juegos de Azar, elaborado, justamente, a partir del relevamiento efectuado por los entes reguladores del juego en el país.

Compromisos futuros: elaborar una matriz de riesgo sistematizada con la ayuda de la Dirección de Sistemas, de forma de automatizar la evolución de los riesgos sobre el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo en el sector de juegos de azar del Neuquén. En la actualidad, se cumple con el requerimiento de la UIF, pero se realiza en planillas de cálculo Excel.

7.3 Resultado de la gestión económica

- Principio Pacto Global: 1, 2 Indicadores GRI 103-1, 103-2, 103-3, 201-1, 204-1 -



7.3.1. Valor económico generado y distribuido

El siguiente cuadro de “VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO”, propuesto por el contenido 201-1 de los Estándares de Global Reporting Initiative, plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés. Las cifras se presentan en pesos argentinos y surgen de los Estados Contables al 31 de diciembre de 2019 y de 2020.

El IJAN, quien interrumpió sus actividades de venta de juegos lotéricos desde el 19/03/2020 hasta el 19/05/2020 y de sus Salas de Juego concesionadas desde el 15/03/2020 hasta diciembre (y cerradas nuevamente el 03/05/21), ha logrado mantener la cadena de pagos sin interrupciones ni quita alguna al total de sus proveedores y colaboradores, ofreciendo también varias líneas de asistencia económica a su red de venta y sectores concesionados.

		GDI	2020	2019	2018
Ingresos	Clientes		2.545.984.765,91	2.172.255.161,03	1.535.453.064,99
Otros ingresos	Otros		4.473.119,37	5.650.208	5.756.922,75
Total valor económico generado			2.550.457.885,28	2.177.905.368,57	1.541.209.987,74
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO					
		GDI	2020	2019	2018
Gastos de funcionamiento	Proveedores		741.631.467,51	678.878.702,44	464.992.291,74
Sueldos y prestaciones de colaboradores ¹	Colaboradores		144.849.851,85	102.882.748	64.972.813,35
Pagos a proveedores de capital	Proveedores de crédito		5.812.708,95	9.940.676,72	9.646.900,00
Premios	Clientes-Consumidores		1.278.437.116,36	1.070.460.763,79	723.415.460,63
Inversiones en comunidades ²	Comunidad		57.087.691,34	303.600.539,00	222.367.640,85
Total valor económico distribuido			2.227.818.836	2.165.763.430	1.485.395.106,57
VALOR ECONÓMICO RETENIDO			322.639.049,27	12.141.938,78	55.814.881,17

Respecto al valor económico retenido del ejercicio 2020, el 15 de marzo el Instituto, por pedido del poder ejecutivo de la Provincia del Neuquén y con el fin de contribuir con la contención de la enfermedad causada por el COVID-19, procedió a ordenar el cierre de las Salas de Juego y Casinos en toda la provincia. De la misma manera, el 19 del mismo mes, se cerraron todas las agencias oficiales de venta de juegos lotéricos. A partir de ese crítico momento para la actividad, el IJAN comenzó a implementar y gestionar medidas tendientes a mitigar el impacto

económico y social en el sector de su alcance, logrando medidas importantes y beneficiosas, como, por ejemplo:

- El adelanto de comisiones a agencieros/as, de modo que sus ingresos no se vieran interrumpidos con la posibilidad del pago en cuotas tras la reapertura.
- Ofrecimiento de línea de créditos a tasa reducida con el Banco Provincia del Neuquén, en el que el IJAN actuó de garante.

“ Pudimos mantener sin interrupción el pago tanto al personal de la institución como a proveedores.”

Por otra parte, y en el marco de la situación de pandemia, en marzo de 2020 se sancionó la Ley de Emergencia Sanitaria 3230, autorizando al Poder Ejecutivo a disponer y desafectar de los fondos producidos por el IJAN. De esta forma, se inmovilizaron todos los convenios por asistencia social y de educación vigentes, y también de los comprometidos, y se pusieron a disposición dichos fondos según lo reglamentaba la ley vigente.

El 19 de mayo de 2020, se logró la reapertura paulatina de las agencias de venta y de los sorteos. Luego de esto y de varios meses, las ventas volvieron a sus niveles normales. Respecto a las Salas de Juego y Ca-

sinos, las que estuvieron cerradas totalmente hasta diciembre (mes en el cual pudieron reabrir pero con horarios reducidos y aforo de ocupación al 30%), vivieron y continúan transitando una situación económica mucho más compleja. Esta nueva realidad económica disminuyó notablemente el ingreso de fondos, aumentando los créditos por cobrar.

A lo largo de todo este tiempo y a pesar de haber la suspensión de las actividades y el giro económico de la industria, se logró firmar acuerdos de pagos de la deuda; todo esto en el marco de apoyo al sector, sin afectar nuestra obligación de ente regulador.

7.3.2. Proveedores

La contratación de proveedores se realiza bajo las normativas de la Ley de Administración Financiera y Control N° 2141 y Decreto Reglamentario. De acuerdo con esta normativa, los importes y procedimientos de la contratación pueden ser:

- Compra directa: hasta \$150.000. Se solicitan presupuestos para comparativas.
- Concurso de precio: hasta \$750.000. Se invita a participar a un mínimo de 3 oferentes.
- Licitación privada: hasta \$3.000.000. Se invita a participar a un mínimo de 6 oferentes.

- Licitación pública: de los \$3.000.000 en adelante. Se invita a participar a un mínimo de 12 oferentes en caso de contar con estos; aparte se hace una invitación abierta mediante publicación en el diario por 48 horas y publicación en el boletín oficial de la provincia.

En 2019 se comenzó a implementar, semestralmente, un control de proveedores, en principio, a aquellos de carácter crítico, lo cual permitió evaluar a cada uno en diferentes puntos, cumplimiento y entrega, calidad, documentación y garantías, seguridad de la información, servicio posventa y precio.

		2020		2019		2018	
Tipo de	Proveedor	Cantidad	Total Compras	Cantidad	Total Compras	Cantidad	Total Compras
Proveedores Nacionales	Principales(*)	65	\$409.844.018,93	68	\$366.367.226	72	-
	Otros	-\$	27.267.097,65-		\$99.225.402,00	--	

(*)Son proveedores con contrato de tracto sucesivo y proveedores comerciales.

En respuesta al compromiso del IJAN con la Responsabilidad Social, durante el período de reporte hemos realizado compras que incluyeron criterios ambientales:

- Durante 2019 se realizó la compra de los contenedores de residuos distribuidos en todas las instalaciones del IJAN, para clasificarlos: residuos generales de color negro (resto de comidas, envases no reciclables, residuos húmedos), residuos reciclables limpios y secos de color verde (vidrio, latas, envases plásticos, metal, papel) y residuos de papel y cartón de color azul.
- La edición de la revista “Siempre Cerca” y el libro de lotería en su 60° aniversario, impresos ambos en 2019, se hicieron bajo cuidados ambientales, teniendo en cuenta que el proveedor contratado contara con la certificación FSC A000521 (The mark of responsible forestry).

También, se buscaron alianzas con nuestros proveedores para promover el compromiso con la Responsabilidad Social. Por esto, retomadas las actividades en 2020, colaboradores del IJAN tomaron la iniciativa de recaudar mercadería para comedores y merenderos, con el apoyo de varios proveedores, aparte de la colaboración del personal y agencias oficiales. Esto nos permitió hacer llegar mercadería de primera necesidad a los comedores Piñen Pique, merendero Shalom, Comedor y Merendero Unidos.

Compromisos futuros: - Incluir, en las evaluaciones de proveedores, un ítem de identificación con respecto al personal que tienen contratado y si cuentan con algún certificado de calidad en cuidados ambientales.

7.3.3. Casinos y Salas de Juego

El 14 de diciembre de 2010, la Legislatura de la Provincia de Neuquén crea la Ley N° 2751, que da nacimiento al 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 en el ámbito de la Provincia del Neuquén, destinando los fondos que recauda para financiar programas sociales y de Juego

Responsable, buscando prevenir y transmitir la importancia de hacer uso de los juegos de azar de forma controlada. La relación con el Poder Ejecutivo es a través de la Subsecretaría de Ingresos Públicos u organismo que lo sustituya en un futuro.

El Instituto Provincial de Juegos de Azar se constituye como autoridad de aplicación de la presente Ley, que le da su propia creación y de toda normativa legal, vigente o futura relacionada con el juego de azar.

Resumen del desempeño del período

Salas de juego	2020	2019	2018	2017
Cantidad de Salas de Juego y/o Casinos	19	19	19	20
Cantidad de localidades	13	13	13	14
Ingresos Canon Casinos	\$155.343.093	\$333.119.337	\$271.860.158	\$198.000.000

Durante 2019:

- Se creció (con respecto a 2018) en un 33,6% por debajo de la inflación anual.
- Se realizaron tareas de fiscalización permanente en las salas con nuestro personal.
- Se trabajó en la renovación de parque de máquinas, solicitando bajas a algunos de los concesionarios de máquinas obsoletas.

Durante 2020:

- Teniendo en cuenta la actividad económica del país, se definió como un crecimiento lógico del 28% para el año, el cual no se llegó a cumplir a causa de la emergencia sanitaria.

- Con la pandemia, se vieron afectados considerablemente los ingresos, debido a que las salas estuvieron cerradas desde el 19 de marzo hasta el 09 de diciembre, sin ningún tipo de recaudación en la modalidad presencial.
- Se trabajó en la modalidad de juego on-line, que, si bien tuvo un crecimiento considerable, no se iguala a la recaudación presencial de las salas.
- Al momento de cerrarse la totalidad de salas por motivos de la emergencia sanitaria, teníamos un solo concesionario habilitado para levantar apuestas on-line, el resto nunca habían requerido las autorizaciones correspondientes para el alta de sus plataformas. La pandemia aceleró los trámites de solicitudes de autorización ; al finalizar 2020, teníamos dos concesionarios trabajando y el resto estaba en el diseño y la aprobación de estas.

7.3.4 Agencias de Lotería y Quiniela

Como en toda actividad, conocer las reglas y la forma en que se mueve el mercado de apuestas forma parte del conocimiento necesario para la toma de decisiones, de forma de poder poner énfasis en determinada modalidad, producto o tipo de producto, para lograr, por un lado, satisfacer las necesidades de los consumidores y, por otro, maximizar los beneficios.

Desempeño 2020

Agencias	2020	2019	2018	2017
Cantidad de Agencias según localidades	265	275	287	284
Cantidad de Sub agencias según localidades	160	141	68	10
Cantidad de localidades	35	27	27	27
Ingresos recaudación Loterías	\$ 2.211.093.500	\$ 1.805.202.762	\$1.258.686.510	\$1.062.412.514

El año 2020 fue atípico para Lotería La Neuquina. El 19 de marzo la actividad se vio afectada por el inicio de la pandemia; con la declaración de la emergencia sanitaria, en dichos meses se suspendió la comercialización de los juegos que administra y explota el organismo hasta el 18 de mayo de dicho año, que se reanudó la actividad.

El contexto en el cual el Instituto se vio inmerso, obligó a replantear las formas de trabajo y anticipar cambios previstos para el mediano y largo plazo.

Desafíos 2020:

- Digitalizar proceso.
- Reducción de papel.
- Eficientización de la comunicación.
- Vínculo con la red de ventas por medios digitales.
- Gestión de recaudación.

A continuación, se exponen los logros obtenidos por el IJAN a lo largo de 2020:

<p>Papel cero</p> <p>Se eliminó la comunicación con la red de venta basada en el intercambio de papeles, afianzamiento de canales de comunicación (WhatsApp, mails, sms, panel de agentes de la página de Lotería La Neuquina).</p>	<p>Capacitación, relevamiento y fiscalización</p> <p>Sobre la red de ventas de forma on-line, reduciendo las visitas presenciales en el marco de las restricciones, con excelente respuesta por parte de la red de ventas.</p>
<p>Digitalización de trámites</p> <p>Promoción del envío de solicitudes o reclamos por mail y vía telefónica. También, se digitalizaron los trámites de solicitud de apertura de subagencias a través del Panel de Agentes - Registro de Subagencias, desarrollado en la plataforma web de Lotería La Neuquina.</p>	<p>Juego Patagonia Mini Bingo</p> <p>Se implementaron cambios en el Juego Patagonia Mini Bingo, pasando a incrementar la frecuencia de los sorteos de tres veces por semana a la realización de sorteos diarios.</p>
<p>Lotería Unificada</p> <p>Comercialización de todos los productos de Lotería Unificada, con incremento en las ventas, pese a que la comercialización del sorteo extraordinario de invierno se retrasó por la pandemia.</p>	<p>Comercialización de casino on-line</p> <p>Incorporación de la comercialización de casino on-line a través de la red de ventas, colocándose esta en el 4to puesto del ranking de juegos que mejor recaudan sobre finales de 2020.</p>

Papel cero:

Durante 2020, se trabajó en la implementación de procesos que faciliten el trámite de instalación de subagencias, a fin de reducir la utilización de papel, en marco del programa de papel cero al cual adherimos, y con el objetivo de que en el contexto de pandemia se pudieran realizar todos los trámites en forma on-line, sin necesidad de presentarse en el organismo. En dicho marco, el 7 de diciembre de 2020, se digitalizó la carga de nuevos puntos de venta a través del registro de agentes, pudiendo descargar y cargar todos los formularios a través de la web.

Juego Patagonia Mini Bingo

Buscando una mejora en los volúmenes de ventas, se cambió la frecuencia de los sorteos: pasó de ser semanal a efectuarse 3 veces a la semana, para luego terminar siendo diario; esto resultó en un aumento sustancial en las ventas: no solamente se aumentó la venta por sorteo en un 22% con respecto al año anterior, sino que en noviembre se vendió un 754% más que el mismo mes del año anterior.

Digitalización del trámite de solicitud de apertura de subagencias

La digitalización de los trámites de solicitud de apertura de subagencias permitió apalancar el crecimiento del IJAN a pesar del contexto de emergencia sanitaria. La red de ventas del Instituto se ha extendido en 2020 con la autorización para operar a nuevas subagencias.

Durante 2020, con las nuevas subagencias, se llegó a las siguientes localidades: Las Ovejas, Moquehue, El Cholar, Las Coloradas, Villa Traful, Bajada del Agrio, Arroyito y Barrancas. En estas 8 localidades no había bocas de ventas. Gracias al incremento en el alcance geográfico de nuestra red comercial, al cierre del período 2020, la red alcanzaba a un total de 35 localidades distribuidas en toda la provincia, cubriendo casi la totalidad de la región.

Chequera

Este año se siguió con el incremento en las ventas de nuestro producto líder, siendo este del orden del 6% en unidades y del 41% en la recaudación.

“Al cierre del período 2020, la red comercial alcanzaba a un total de 35 localidades distribuidas en toda la provincia, cubriendo casi la totalidad de la región.”

Al cierre del año 2020, la cantidad de subagencias activas (recaudando) era de 160 y su participación en el total de las ventas fue del 7% (6,5% a lo largo de todo el año). En total, la red de ventas se componía de 265 agencias y 160 subagencias, con un total de 425 bocas de venta.

Desempeño 2019

Durante 2019 se continuó con el entrenamiento de la red de ventas del Instituto, con las visitas a distintas agencias, a efectos de tomar conocimiento de su evolución y verificar in situ la aplicación de las modificaciones sugeridas en visitas anteriores.

Tras otro año de venta, la Lotería Extraordinaria tuvo un exitoso aumento en las ventas en, aproximadamente, 7,36% en unidades y un incremento en la recaudación del 32,90%.

Comercialización de Casino On-line

El organismo autorizó a Casino Magic a captar apuestas on-line, a través de la habilitación de una plataforma de juego habilitada solo para aquellas personas que residen en la jurisdicción de Neuquén. A partir de la mencionada habilitación, la Dirección de Lotería y Quiniela suscribe un convenio con Casino Magic, mediante el cual se acuerda que las personas usuarias de las mencionadas plataformas podrán cargar y retirar créditos en las Agencias Oficiales de Lotería y Quiniela. En 2020, esta iniciativa posiciona a Casino On-line en el 4to puesto de la recaudación lotérica. Luego de Casino Magic, continuando con la misma estrategia, se avanzó con Casino Maverick, con quien suscribió convenio la Dirección de Lotería a finales de 2020.



“La Lotería Extraordinaria tuvo un aumento en las ventas de 7,36%, medido en unidades, y un incremento en la recaudación del 32,90%.”

Aspectos comerciales y económicos

Por un lado, se continuó con la implementación de los objetivos de venta del Plan Estratégico Comercial, iniciado en 2014, con algunos ajustes introducidos este año, buscando mejorar aún más la venta de determinados juegos. Se continuó con las visitas a las agencias, como así también con el entrenamiento a agencieras, agencieros y colaboradores, comenzado en 2016.

En relación con las visitas a las agencias, se realizaron 300 a lo largo de 2019 (un promedio de 25 visitas mensuales), con el propósito de obtener información detallada de cada agencia en aspectos tales como: ubicación, titular, antigüedad, cantidad de colaboradores, edad de quienes atienden la agencia, distribución física de la cartelería de publicidad y su actualización, estado general de la agencia y estado de la pintura e iluminación, entre otros temas.

En cuanto al entrenamiento a los titulares de las Agencias y colaboradores, durante este año, se intensificó fuertemente la cantidad de agencias entrenadas, logrando dar entrenamiento –a junio de 2019– al 97% de las agencias de Neuquén Capital, Centenario, Senillosa y Plotier, y al 83% del total de las agencias de la provincia.

En dichos entrenamientos se trabajan aspectos relacionados con los juegos y la dinámica comercial actual, como así también conceptos relacionados con las últimas tecnologías, nuevas modalidades de juegos que están en proceso de desarrollo e implementación y nuevos perfiles de apostadores que irán ingresando al mercado de los juegos de azar en los próximos años.

Lanzamiento de nuevos productos

En diciembre de 2019, se lanzó la comercialización de casino on-line (la cual se comienza a desarrollar en profundidad en 2020), arrancando (en dicho mes) con una recaudación de \$494.000 mensuales.

Subagencias

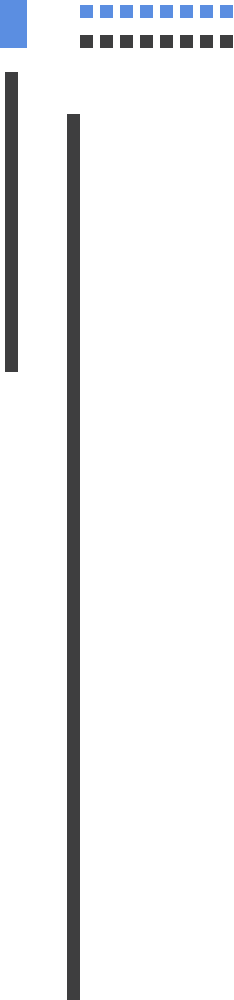
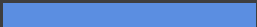
En relación con las visitas a las subagencias, se realizó el relevamiento comercial de 143 locales propuestos a lo largo de 2019, con el objetivo de evaluar su ubicación, distancia con respecto a otros puntos de venta, aspectos estéticos, actividad comercial y perfil del propietario, entre otros temas.

“Se capacitaron a 84 subagentes a lo largo de 2019.”

Con respecto al entrenamiento, se capacitó a 84 subagentes a lo largo de 2019. En dicha capacitación, además del uso de la Terminal de Juegos, se enfatizó en estrategias para la comercialización de los juegos de azar, aspectos relacionados con la atención a apostadores, uso de redes sociales para la venta, etc.

Nuestro desempeño ambiental

8



- Principio Pacto Global: 7, 8, 9 Indicadores GRI 103-1, 103-2, 103-3 -

La política ambiental del Instituto promueve el involucramiento de toda la organización en la preservación ambiental en todas las fases de su actividad. Esta política se ve reflejada el Código de Ética del IJAN y también en las contrataciones. Así, en la medida de lo posible, se evitan las relaciones mercantiles con proveedores o distribuidores que incumplen la legislación ambiental o no se atienen a las buenas prácticas ambientales, cuando tengan conocimiento fehaciente de estas circunstancias.

El Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén acompaña iniciativas y acciones en pos del cuidado del ambiente, bajo la convicción de que la sostenibilidad de las actividades significa no solo suministrar productos y servicios que satisfagan a la población, sino también hacerlo sin poner en peligro el ambiente y operando de una manera responsable.

8.1 Gestión ambiental a través de infraestructura inteligente

- Indicadores GRI 103-1, 103-2, 103-3 -



A fines de 2018, el IJAN pudo concretar el sueño de contar con un espacio con todas las comodidades y seguridades que corresponden al cuidado del personal y a la organización Institucional.

El nuevo edificio cuenta con nuevas áreas destinadas a mejorar la calidad de trabajo de las personas, las cuales se distribuyen en diferentes niveles de acuerdo con las funciones que se desarrollan en el IJAN.

La principal infraestructura del IJAN es su propio edificio. Por ello, asumiendo los desafíos que implican la gestión sustentable, el Instituto decidió apostar a un “Edificio Sustentable”. En septiembre de 2019, el IJAN alcanzó la certificación LEED Oro, que le otorgó el Consejo de la Construcción Verde de los Estados Unidos, en relación con su edificio sustentable.

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.

La certificación LEED se trata de un sistema de certificación de edificios sostenibles; refiere a los diseños y a las técnicas de construcción que priorizan los materiales de bajo impacto ambiental, extraíbles mediante procesos sencillos y de bajo costo, que, además, no supongan toxicidad alguna para las personas y el ambiente. El edificio del IJAN, ubicado en Carlos H. Rodríguez 146 de la ciudad de Neuquén, totalizó 80 puntos sobre 100.

“Esta certificación pone a la Institución en la vanguardia de edificios sustentables.”

8.1.1. Energía limpia

- Indicadores GRI 103-1, 103-2, 103-3, 302-1 -



En el plan de mantenimiento y mejora de características de sustentabilidad del edificio, en 2019 se avanzó con la instalación de energía solar por medio de paneles solares, ubicados en la azotea del edificio. La instalación fue bajo la modalidad On Grid, permite inyectar energía a la red de forma permanente mientras los paneles captan energía, sin acumuladores ni baterías que contaminen el ambiente.

“El consumo promedio de energía es de 96 kW mensuales.”

8.1.2. Residuos

- Indicadores GRI 103-1, 103-2, 103-3 -



De acuerdo con la certificación LEED vigente que posee el IJAN de Edificio Sustentable, se implementaron medidas de selección de residuos, bajo la normativa de clasificación según Ley Nacional 22/2011, donde el IJAN adopta las medidas de clasificación de “Residuos Comerciales”. Para esto, implementamos una batería de cestos de residuos de distintas características, distribuidos en las plantas de todo el edificio. Dicha clasificación se lleva a cestos de mayor capacidad ubicados en el subsuelo y de ahí, de forma periódica, se retiran del mismo.

8.1.3. Trabajamos hoy para los desafíos futuros

Es importante destacar que el IJAN, de acuerdo con su política de mejoramiento y sustentabilidad de los espacios de trabajo, bajo la norma LEED, está en vías de comenzar la construcción de una Terraza Verde. En 2019 se desarrolló el proyecto de una terraza en el cuarto nivel del edificio.

Esta terraza urbana y moderna tiene por finalidad poner en valor especies nativas junto al uso de especies adaptadas a los techos verdes, y su importancia en la inclusión en el desarrollo de las nuevas urbanizaciones, complementando, así, normativas municipales de “uso de suelos” relacionados con los espacios verdes.

De esta manera, con la construcción de la terraza verde, el IJAN calificará para ser el primer edificio de la Provincia del Neuquén con certificación LEED Platinum, en cuanto a edificios sustentables refiera, y estando entre los pioneros de la Argentina.

“El 1% de la totalidad de energía instalada, llegando a 6 kVA de potencia, es de fuente solar.”

El edificio cuenta, en todos los sectores, con paneles de iluminación con tecnología Led, que generan un bajo consumo de energía. Toda la instalación eléctrica y la iluminación están controladas y programadas bajo un software de BMS (Building Manager System), que permite controlar los consumos y los horarios de encendido de acuerdo con la jornada de trabajo de cada sector. Asimismo, este sistema de control inteligente permite detectar fallas en las instalaciones de todo el edificio; de esta manera, puede tener un control más cauteloso sobre las instalaciones, permitiendo hacer más eficiente el mantenimiento preventivo.

“En el 2019, alrededor de 1.000 kilos anuales de cantidad de papel fue reutilizado.”

“El IJAN calificará para ser uno de los primeros edificios en Argentina con certificación LEED Platinum de edificios sustentables.”

Compromisos futuros:

- Construcción de terraza verde.
- Ampliación de sistema de control del edificio (BMS).
- Implementación del Manual de Seguridad y Mantenimiento.

8.2 Programa de solidaridad y voluntariado con impacto ambiental

- Indicadores GRI 103-1, 103-2, 103-3 -

8.2.1. Ecocunas

Este programa surge con el fin beneficiar a nuestra comunidad en pos de la igualdad de oportunidades, el cuidado del ambiente y el cuidado de la salud. Desde la Dirección de Responsabilidad Social del IJAN, se continúa beneficiando a futuros/as bebés con la actividad de cunas, kit de bienvenida y pañales reutilizables. Estas actividades se acompañan con un Taller de RCP y primeros auxilios, de gran importancia para los barrios

que se encuentran alejados del hospital, como también como recurso en escuelas y familiares. Dados los excelentes resultados logrados en los períodos realizados en la entrega de Ecocunas (2014 a 2018), que alcanzaron a más de 5.000 familias, y con el acompañamiento del Ministerio de Salud y el Ministerio de Acción Social, se continúa con el programa Ecocunas.

Cunas	Son fabricadas en su totalidad con cartón reciclado y corrugado. Resultan prácticas para armar y trasladar, y se encuentran desarrolladas para acunar al/a la bebé desde el nacimiento hasta los seis (6) meses de vida. El diseño y desarrollo sustentable de las cunas está basado en la regla de las tres R, que implica la Reducción de energía –al utilizar material reciclado–, la Reutilización –al estar conformados los cartones por papel reciclado hasta en un setenta por ciento (70%)– y el nuevo Reciclado –una vez cumplidos los seis (6) meses de vida del/de la bebé, puede nuevamente incorporarse al proceso de reciclado–.
Pañales reutilizables	Tienen como fin cuidar el medio ambiente, evitando, aproximadamente, 1,2 toneladas de residuos, utilizándose un mismo pañal desde que el/la bebé nace hasta la finalización de uso, además de ser un artículo de gran importancia para las zonas con menos recursos, respecto del gasto que resulta de la compra de los pañales descartables.
Taller de RCP	La importancia de poder brindar estas herramientas radica en que muchas de las localidades de la provincia neuquina se encuentran alejadas de los hospitales, por lo que es fundamental que dispongan de las maniobras mínimas hasta la llegada de la ambulancia. Kit de bienvenida: para completar el programa, se agrega un termómetro, sábanas, toalla, bolso y cambiador para cada una de las beneficiadas.

2020	2019	2018	2017
37	113 personas beneficiarias	750 personas beneficiarias	750 personas beneficiarias
3 localidades: Chihuidos, Comunidad Mapuche y Hospital Neuquén Capital	6 localidades: Aluminé, Neuquén Capital, Comunidades Mapuches, Villa Pehuenia, San Martín, Centenario	20 localidades del interior: Taquimilán, El Cholar, Manzano Amargo, Varvarco, Las Ovejas, Chos Malal, Zapala, Las Lajas, Villa Pehuenia, Loncopue, Caviahue, Aluminé, Huecú, Las Coloradas, Villa La Angostura	18 localidades del interior: 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 Neuquén

8.2.2. Lonas

El objetivo del presente programa está basado en tres ejes: Social, ya que implica un trabajo en red con otros organismos, Municipios y/o Comisiones de Fomento, en pos de la cooperación e inclusión social, la igualdad y la capacitación de las comunidades; Económico, es un proyecto productivo que apunta al desarrollo económico de una comunidad, generando nuevos grupos de producción y Ambiental, en las acciones que tienden a reutilizar los materiales que no son biodegradables.

Consiste en la reutilización y confección de lonas de PVC para la fabricación de productos reciclados. Las lonas están compuestas por plás-

ticos tales como el PVC y poliéster (termoplástico). Estos materiales no son biodegradables y pueden llegar a permanecer en el ambiente durante décadas o, incluso, siglos.

La lona publicitaria es un soporte que se coloca al aire libre, que contiene imágenes, un eslogan y otros mensajes publicitarios. Es una lámina de material fuerte, flexible, resistente al agua o impermeable. El trabajo de convertirlas en objetos para donarlos a las zonas más vulnerables y necesitadas, generando empleo, hacen de este un proyecto completo alineado al medioambiente, la inclusión social y la inclusión económica.

2020 ³	2019	2018	2017
Donación de 10 lonas.	30 bolsas fabricadas con lonas para entregar en evento de intercambio de conocimientos de ALEA. Se reutilizaron 10 lonas.	45 mochilas fueron entregadas al comedor ubicado en el Barrio Atahualpa. 55 mochilas fueron entregadas a la comunidad mapuche a través de la Fundación Conygriega. 50 cartucheras entregadas en la feria de reciclaje.	20 banners y un cartel rutero entregado. 100 bolsas de supermercado. 100 mochilas.

(3)disminuyó el uso de lonas como parte de nuestro compromiso ambiental y también debido a la virtualidad en las acciones.

8.2.3. Cocinas ecológicas

Es una responsabilidad social concientizar acerca de que el uso de las energías renovables es la principal alternativa viable para llevar a cabo un desarrollo sostenido. Por ello, el uso de dispositivos limpios y respetuosos con el medio ambiente, que tienen en cuenta esos factores, es una de las posibilidades que el IJAN tiene a disposición.

Durante 2019, el IJAN entregó cocinas ecológicas a partir del plan comenzado en 2018. Las cocinas solares son de mayor utilidad en zonas más desfavorables y con menos recursos, ya que su uso no tiene costo al uti-

lizar recursos renovables –luz solar– que, además de ser inagotable, no produce contaminación.

Se le dio continuidad a este plan dado el éxito que tuvo en 2016. En ese año se entregaron 100 cocinas ecológicas, que resultaron prácticas de armar y de trasladar, y que fueron de máxima utilidad para las familias que debieron recurrir a la trashumancia, con la posibilidad de ahorrar leña para que sea utilizada con otros fines como calefaccionar un hogar.

Ventajas de las cocinas solares:

- Uso para todas las 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 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 (por ejemplo, el dióxido de carbono).
- Evita enfermedades oculares y pulmonares provocadas por la exposición continua al humo.
- Se ahorran 11 kg de leña por día. Evita transportar leña.
- Se preservan propiedades nutritivas de los alimentos.
- Fácil de construir: cualquier persona puede capacitarse para construir su propia cocina.
- Permite mayor disposición de tiempo en otras tareas, beneficiando la calidad de vida.

“En 2019 se entregaron 100 cocinas ecológicas en el interior de la provincia de Neuquén.”

Lugar de entrega	Cantidad de cocinas	Cantidad de personas voluntarias	Horas de voluntariado
Aluminé	10	3	4
Villa Pehuenia	10	3	4
Cayulef-Cayupan	30	2	5
SMA Comunidad Mapuche Vera	25	2	5
SMA Comunidad Mapuche Curruhuinca	25	2	5

Acerca de este reporte

9

- Indicadores GRI 102-1, 102-3, 102-5, 102-45, 102-50, 102-51, 102-53 -

La presente Comunicación del Progreso (COP) corresponde a:

INSTITUTO DE JUEGOS DE AZAR DEL NEUQUÉN CUIT: 30-71206056-1

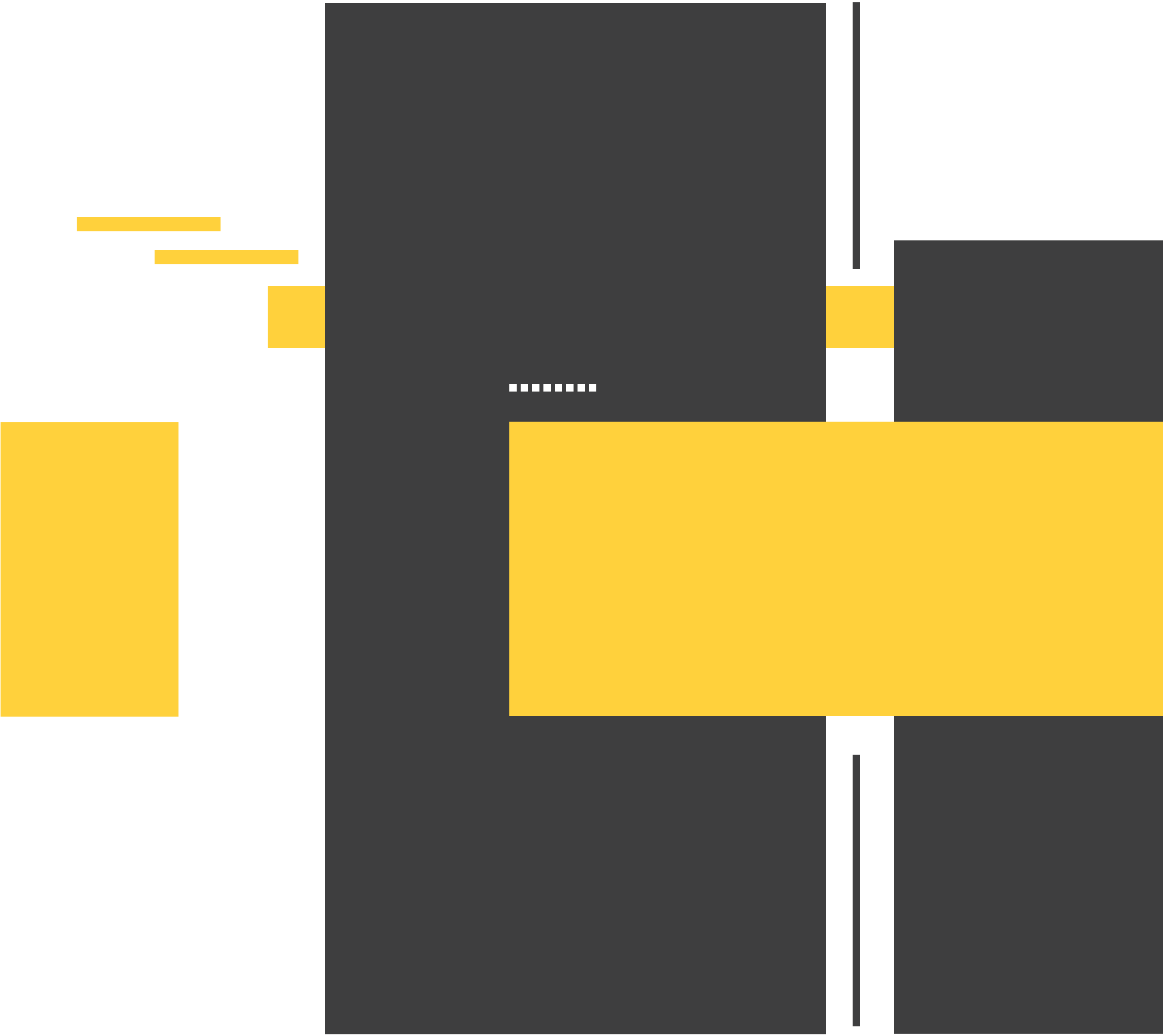
Oficina central: calle Carlos H. Rodríguez 146, Provincia del Neuquén, Argentina.

A través de la presente COP, el IJAN reafirma su compromiso para contribuir al cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global, iniciativa a la cual se adhirió en 2015 y, desde aquella fecha, da respuesta y rinde cuentas en relación con estos compromisos.

De acuerdo con lo establecido por la ley, el ciclo económico de la Institución es desde el 1 de enero al 31 de diciembre, período por el cual debe emitir tanto sus Estados Contables como su Comunicación del Progreso.

El último reporte emitido por la Institución fue del período 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. El presente informe, excepcionalmente, cubre dos períodos consecutivos de la gestión del IJAN, desde el 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2020. La información divulgada corresponde a las mismas actividades y operaciones cubiertas por los Estados Contables del Instituto de Juegos de Azar del Neuquén.

La presente COP ha sido elaborada en referencia a los estándares GRI y también utilizando indicadores propios de la gestión del IJAN. Para su redacción se ha considerado la guía de lenguaje inclusivo de Naciones Unidas.



■■■■■■■■



403 8900



www.ijan-neuquen.com

■■■■■■■■

Comunicación de Progreso

2019-2020

.....



IJAN

Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén