



# Comunicación del Progreso

2021

## INDICE

1 MENSAJE DE LA PRESIDENCIA .....	4
2 SOBRE EL IJAN .....	5
2.1 Principales actividades .....	6
2.1.1 Casinos, Salas de Juego y Agencias de Lotería y Quiniela .....	6
2.1.2. Control de medios de elevación y centros de montaña .....	7
2.2. Compromisos asumidos y afiliaciones .....	8
2.3. Certificaciones internacionales .....	10
3 ESTRATEGIA.....	11
3.1 Planificación estratégica del IJAN.....	11
3.2 Estrategia de responsabilidad social .....	12
3.3 El género en las prioridades estratégicas de IJAN.....	15
4 GOBIERNO CORPORATIVO .....	17
4.1 Autoridades de la Provincia del Neuquén y del IJAN .....	17
4.2. Misión, visión y valores .....	17
4.3. Ética e integridad.....	18
4.4. Estructura del órgano directivo de la Institución .....	19
4.5. Participación de los Grupos de interés.....	21
5 DESEMPEÑO SOCIAL.....	24
5.1. Gestión del capital humano .....	24
5.1.1. Capacitación .....	27
5.2. El IJAN en la sociedad .....	30
5.2.1. El IJAN y la promoción del Juego Responsable .....	30
5.2.2. Programa Odontomóvil.....	39
5.2.3. Programa de solidaridad y voluntariado con impacto social .....	40
5.2.4. Promoviendo la educación en la comunidad .....	43
5.3. Cumplimiento normativo .....	45
5.4. Seguridad de la información .....	48
6 DESEMPEÑO ECONÓMICO .....	53
6.1 Asistencia social.....	53
6.2 Medidas de anticorrupción y de prevención de lavado de activos.....	56
6.3 Resultado de la gestión económica.....	58
6.3.1. Valor económico generado y distribuido .....	59

6.3.2. Proveedores ..... 60

6.3.3. Casinos y Salas de Juego..... 61

6.3.4 Agencias de Lotería y Quiniela ..... 63

7 NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL ..... 69

7.1. Gestión ambiental a través de infraestructura inteligente ..... 70

8 ACERCA DE ESTE REPORTE ..... 72

## 1 MENSAJE DE LA PRESIDENCIA

Como todos los años, desde el 2015 el Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén continúa apoyando firmemente los 10 principios del Pacto de las Naciones Unidas y avanzando en nuestro compromiso con la Agenda 2030 de los Objetivos de desarrollo sostenible.

El presente reporte es nuestra sexta presentación de Comunicación de Progreso ante el Pacto de las Naciones Unidas.

Este 2021 nos enfrentamos al desafío de recuperación emocional, social y económica, efecto de lo que nos dejó la pandemia. Cabe destacar que durante la misma y hasta el mes de septiembre del 2021, el IJAN ocupó un rol activo -en cumplimiento de lo exigido por la Ley Provincial de Emergencia Sanitaria N° 3230-, destinando todas las utilidades percibidas a aliviar las necesidades planteadas por nuestra Provincia del Neuquén

Sabemos que el camino de la recuperación aún continúa, por eso estamos felices de colaborar con esa tarea, dando continuidad a los diversos programas de responsabilidad social desarrollados por el propio Organismo o el Estado a través de sus Ministerios, o por diferentes Asociaciones intermedias.

También continuamos el trabajo de capacitación interna y externa, abordando temas de actualidad y que ameritan una participación activa, como por ejemplo la temática de género y el cuidado del medio ambiente. A través del primero de ellos, destacamos la posibilidad de la sostenibilidad mediante la generación de políticas con perspectiva de género, que garanticen la igualdad de derechos. Por otro lado, en materia ambiental, implementamos capacitaciones para avanzar con el desarrollo de una ciudadanía responsable.

En otro orden de ideas, debemos afirmar que durante la pandemia se ha incrementado el juego ilegal, principalmente en su versión online, lo que ha requerido el diseño de estrategias para controlar y denunciar el mismo, salvaguardando de ese modo a nuestros apostadores.

Tenemos muchos objetivos logrados y aún queda mucho por realizar.

Agradecemos a todos los que aportaron información para el desarrollo de la presente Comunicación de Progreso, así como a nuestros grupos de interés con los que continuaremos dialogando para garantizar vuestro crecimiento.

  
Cr. Alfredo Monaco  
Presidente IJAN

## 2 SOBRE 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 según las expectativas razonables de los grupos de interés. Por ello, el lugar geográfico donde se desarrolla y sus características socioeconómicas resulta fundamental para la comprensión de 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, es una de las zonas petroleras y gasíferas más importantes de Argentina y del mundo, y ocupa una superficie de 26.000 km<sup>2</sup>. Las tareas de prospección –localización de hidrocarburos– abarcan 35.000 km<sup>2</sup>.

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

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

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 fiestas populares capaces de trasladar al visitante hacia las costumbres milenarias de los primeros habitantes de estas tierras, entre otras actividades.



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

Página web del Gobierno de Neuquén: <http://w2.neuquen.gov.ar/>

## 2.1 Principales actividades

Indicadores GRI 102-2

### 2.1.1 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 N° 2.751, 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 la zona de Neuquén, y destina los fondos que recauda para financiar programas sociales y de Juego Responsable; busca transmitir la importancia del uso de los juegos de azar de forma controlada. La relación con el Poder Ejecutivo se da 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.

Salas de juego	2021	2020
Cantidad de Salas de Juego y/o Casinos	19	19
Cantidad de localidades	13	13
Plataformas online	3	1
Ingresos por Canon Salas de Juego	\$ 349.576.694	\$ 305.019.711

Agencias de Lotería y Quiniela	2021	2020
Cantidad de agencias según localidades	250	265
Cantidad de subagencias según localidades	187	160
Cantidad de localidades	36	35
Ingresos Juegos Lotéricos	\$3.599.853.839	\$2.240.965.054

La Lotería La Neuquina lleva adelante iniciativas comerciales en materia de juegos de azar, a través de su red de Agencias Oficiales, desde 1959. Esta actividad actúa como vehículo de los aportes que destina el IJAN al desarrollo comunitario de la provincia.

En el siguiente enlace podrá encontrar la red de agencias de lotería y quiniela [https://ijan-neuquen.com/red\\_agencias.php](https://ijan-neuquen.com/red_agencias.php)

### **2.1.2. Control de medios de elevación y centros de montaña**

Por Decreto N° 0177/11, el Poder Ejecutivo Provincial transfirió, al Instituto Provincial de Juegos de Azar, el ejercicio de facultades para la supervisión, la fiscalización y el control de los Parques de Nieve y de las concesiones de los centros de esquí, por el cual se constituye como Autoridad de Aplicación.

A través 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 reemplace) 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 y los requerimientos devenidos de los respectivos e individuales contratos de concesión, con el 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, la fiscalización y los controles de estos, como también de 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. Por cada 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 otras.

En relación con 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 debe ser abonado a la Comunidad Mapuche Vera, 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.

En 2021 se llevaron adelante las actividades de control de medios de elevación. Se habilitaron todos y funcionaron con normalidad.

En el marco del rol e injerencia que tiene IJAN en el control de los medios de elevación y Centros de Montaña, tiene los siguientes desafíos:

Año 2022:

- Acompañamiento con asistencia financiera a la Comunidad Mapuche Vera -LOF VERA- para reacondicionar lugares para estacionamiento del Centro Cultural Mankewe.
- Solicitar la implementación de mejoras en el estacionamiento de colectivos, combis, y otros prestadores turísticos del Cerro Chapelco, para evitar congestión en dicho lugar.
- Solicitar la ampliación de baños y sectores de comidas (*Food Trucks*) que están de manera provisoria hasta que la confitería Antu Lauquen vuelva a funcionar normalmente luego de su incendio.
- Solicitar la implementación de políticas ambientales en los Centros de Montaña tendientes a una potencial certificación mediante la Norma ISO 14001 del Sistema de Gestión Ambiental.
- Mejorar el reglamento para los centros de esquí y parques de nieve de la provincia, de manera de que quede mejor sistematizada la información exigible a los concesionarios.

Luego del 2022:

- Plantear con la empresa concesionaria, en conjunto con la Comunidad LOF VERA, la implementación de un estacionamiento acorde a las necesidades actuales.
- Proponer y analizar el reemplazo del medio de elevación Ñirantal en el Cerro Caviahue para ampliar la capacidad de transporte de esquiadores y mejorar sus prestaciones.

## 2.2. Compromisos asumidos y afiliaciones

Indicadores GRI 102-12, 102-13



### Objetivos de Desarrollo Sostenible

El IJAN asume el desafío de 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

Desde 2015, el IJAN reafirma su apoyo a los 10 principios del Pacto Global. En este sentido, todas las acciones que emprende garantizan los Derechos Humanos, velan por los derechos laborales, cuidan el ambiente y promocionan 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 en diferentes sectores del cuerpo de 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, el 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 cartera de clientes.



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

### **2.3. Certificaciones internacionales**

Como parte de su plan de mejora continua, permanentemente el IJAN trabaja con consistencia en la certificación de sus procesos de acuerdo a criterios y estándares internacionales. Siguiendo esta línea de acción, la Institución alcanzó hasta el momento las siguientes certificaciones:

Certificaciones obtenidas/revalidadas en el período	
ISO 27001/2013	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	Normativa de la <i>World Lottery Association</i> , que establece controles de seguridad para proteger la información relativa al juego en las instituciones asociadas.
LEED Oro	La certificación LEED ( <i>Leadership in Energy &amp; Environmental Design</i> ) es un sistema de certificación de edificios sostenibles; refiere a los diseños y 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.

### 3 ESTRATEGIA

Indicadores GRI 102-15

#### 3.1 Planificación estratégica del IJAN

EL IJAN, anualmente, revisa su plan estratégico para el año siguiente. Sus ejes de gestión para 2022 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 online propia del IJAN, sobre la base de los lineamientos de seguridad y del Juego Responsable de la WLA, y sumar la totalidad de los juegos que explota la Institución.
- 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.
- Desarrollar y llevar adelante capacitaciones tanto internas como externas.
- Optimizar la gestión de reclamos y detectar reiteraciones en búsqueda de la mejora continua.

Entre los principales desafíos para 2022, en relación con nuestra gestión de la Responsabilidad Social, están:

- Integración del sistema de gestión de calidad, seguridad y juego responsable.
- Redacción inclusiva de los documentos del Instituto.
- Articulación de convenios con profesionales que se encuentran en el ámbito del cuidado de víctimas.
- Convenio de prevención de consumos problemáticos para el personal de la institución.

### 3.2 Estrategia de responsabilidad social

La importancia de la Responsabilidad Social para IJAN está plasmada desde el nacimiento de la Institución con la Ley 2.751. 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 la 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. Además, nuestra estrategia se encuentra dentro del Programa Marco de Responsabilidad Social, creado mediante Resolución N° 382/18 y aprobado por la Presidencia de IJAN en julio de 2020. Este programa tiene como objetivo fomentar el inicio de actividades de Responsabilidad Social en organismos públicos, empresas privadas, casas de estudio y asociaciones sin fines de lucro; promueve acciones que contribuyan al desarrollo humano a través de la generación de valor social, económico y ambiental, con temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

Intereses del Programa Marco de Responsabilidad Social	
Derechos Humanos	Derechos laborales

Medio ambiente	Anticorrupción
Juego Responsable	Prevención de consumos problemáticos
Desarrollo de información	Promoción de hábitos saludables

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	
<p>✓ <b>Responsabilidad Social como elemento de la estrategia</b></p> <p>El desarrollo de planes, modelos y proyectos debe 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.</p>	<p>✓ <b>Responsabilidad Ambiental, elemento de la Responsabilidad Social</b></p> <p>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.</p>
<p>✓ <b>Relaciones transparentes y de mutuo beneficio con la sociedad</b></p> <p>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.</p>	<p>✓ <b>Importancia de los grupos de interés internos</b></p> <p>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.</p>
<p>✓ <b>Uso de fortalezas propias como palanca</b></p> <p>La Responsabilidad Social deberá gestionarse a partir de las fortalezas en conocimiento, infraestructura y recursos, y de las que sean propias y connaturales al ejercicio institucional.</p>	<p>✓ <b>Ejercicio desde el rol de prestador de servicios</b></p> <p>La actuación socialmente responsable del IJAN se enmarcará dentro de los objetivos estratégicos institucionales, mediante la promoción de acciones asociadas a sus</p>

	actividades, sin suplantar responsabilidades de otras personas.
<b>✓ Sinergias y alianzas para la actuación</b> Se explorarán sinergias dentro del IJAN y de 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.	<b>✓ Medición de la gestión y de los impactos</b> El desempeño socialmente responsable será medido y reportado a los grupos de interés y a otros públicos en general.

NUESTROS PLANES PARA 2022	
Seguir mejorando los programas para la igualdad de género.	Mejorar los programas de impacto ambiental.
Continuar con los programas de asistencia social.	Continuar la formación de nuestros grupos de interés.
Desarrollar herramientas tecnológicas eficientes que permitan un control eficaz en casinos y salas de juego.	Continuar con los Programas Marco de Cooperación.
Estar presentes a nivel nacional e internacional para la colaboración con otras loterías.	Desarrollar nuevas investigaciones sobre el estado de la población y los grupos de interés respecto de temas relevantes para IJAN.
Lograr un sistema de representantes locales en los centros de esquí.	Lograr la Certificación Nivel III de Juego Responsable de la WLA.
Mantener las certificaciones alcanzadas.	Desarrollar nuevas encuestas a las partes interesadas en búsqueda de oportunidades para la mejora continua.
Elaborar un <i>check list</i> de análisis hacia grupos de interés profundizando la misión del triple impacto.	

### 3.3 El género en las prioridades estratégicas de IJAN

En 2021 conformamos la Comisión Interdisciplinaria de Género, constituida por profesionales de la salud mental, un asesor letrado y representantes de quienes trabajan en la Institución. Cada persona integrante posee conocimiento sobre cuestiones de género, diversidad sexual y Derechos Humanos y laborales, y sobre la normativa en relación con estas materias. Además detenta capacidad de acompañamiento hacia las personas afectadas por las conductas y acciones descriptas en el Protocolo de Actuación ante Situaciones de Discriminación y/o Violencia Contra la Mujer en el Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén, desarrollado por la misma comisión y aprobado por Resolución Nº 312/21.

Los objetivos de la comisión son:

- Fortalecer la capacidad institucional para prevenir, detectar, atender y orientar a quienes se encuentren afectados por situaciones de violencia de género y/o discriminación, procurando restituir sus derechos vulnerados desde un accionar responsable e idóneo por parte de la Institución.
- Contribuir a la Agenda 2030 de Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, en este caso de forma específica en el ODS 5, que responde a la igualdad de género.
- Seguir el lineamiento de los principios establecidos por el Pacto de las Naciones Unidas al que adherimos desde 2015.
- Acompañar y replicar el lineamiento en políticas de género desarrollado desde el gobierno provincial.
- Desarrollar una agenda de género e implementar acciones en este marco .
- Organizar capacitaciones y otras modalidades de reflexión sobre temáticas de género.
- Seguir los lineamientos de la Organización Internacional del Trabajo -OIT -.
- Todo ello mediante acciones transversales que impacten de manera efectiva sobre políticas y gestiones de la Institución, que permitan brindar herramientas para el desarrollo en perspectiva de género aun trascendiendo el ámbito laboral.

#### **Campaña “16 días de activismo”**

En noviembre de 2021 realizamos la campaña de 16 días de activismo en contra de la violencia hacia la mujer; problemática sobre la cual seguiremos desarrollando acciones desde IJAN que nos permitan crecer como una sociedad más justa e igualitaria. La campaña se basó en diferentes declaraciones y afirmaciones, como:

- BASTA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
- NO ESTÁS SOLA
- MUJERES LIBRES Y VIVAS

- TOLERANCIA CERO ANTE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO SEXUAL
- BASTA DE CULPAR A LAS MUJERES
- NI UNA MENOS
- BASTA DE FEMICIDIOS
- NO ES NO

Como acción de cierre, se elaboró un *“Protocolo de actuación ante situaciones de discriminación y/o violencia contra la mujer en el Instituto Provincial de Juegos de Azar”*, el cual pone énfasis en la preocupación por la violencia contra la mujer y la discriminación basada en el género que se pudiera perpetrar principalmente contra mujeres en diferentes circunstancias y ámbitos del IJAN.

#### **El IJAN recibió el certificado por capacitación en Ley Micaela**

El presidente del IJAN, Alfredo Mónaco, lo recibió en representación del Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén. El Ministro de Ciudadanía, Ricardo Corradi Diez, junto a la Subsecretaria Provincial de las Mujeres, Patricia Maistegui, encabezaron el acto de entrega del certificado correspondiente a la capacitación sobre la Ley Micaela, en el Casino Magin de Nequen, con la presencia de su gerente general Eduardo Nantón. Esta capacitación fue realizada por todo el personal de IJAN. De esta manera el IJAN refuerza su compromiso moral y social en relación con la identificación y erradicación de las desigualdades de género y de la violencia contra las mujeres.

***Alfredo Mónaco destaca la importancia de generar instancias de formación y políticas públicas con perspectiva de género, para “avanzar de manera conjunta para ir creciendo y construyendo una sociedad mucho más justa”.***

La Ley Nacional 27.499 -Ley Micaela- fue promulgada el 10 de enero de 2019 y establece la capacitación obligatoria en género y violencia de género para todas las personas que se desempeñan en la función pública, en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación.



## 4 GOBIERNO CORPORATIVO

Principio 10

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



### 4.1 Autoridades de la Provincia del Neuquén y del IJAN



**Gobernador**

**Cr. Omar GUTIÉRREZ**



**Vicegobernador**

**Cr. Marcos KOOPMANN IRIZAR**



**Presidente del IJAN**

**Cr. Alfredo MÓNACO**

### 4.2. 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 nuestro planeta y a la humanidad. Por eso, el IJAN busca contribuir en los aspectos sociales, trabajando en conjunto con muchas organizaciones para lograr sumarse a esos movimientos. Para llevar adelante esta iniciativa, la Institución declaró su misión, su visión y sus valores de acuerdo con lo siguiente:

<b>MISIÓN</b>	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, con el fin de garantizar su transparencia 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.
<b>VISIÓN</b>	Desde el Instituto de Juegos de Azar del Neuquén se trabaja en el empoderamiento de su recurso humano y el posicionamiento de la Institución en su conjunto, buscando potenciar su calidad y eficiencia; contribuye al bien común de todos los grupos de interés y por ello son reconocidos a nivel nacional e internacional.
<b>VALORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena práctica comercial y laboral</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Cooperación y ayuda social</li> <li>• Respetar íntegramente la legislación vigente aplicable</li> <li>• Velar por la preservación ambiental</li> <li>• Respetar los derechos laborales</li> </ul>

#### 4.3. 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
- Empresas Proveedoras y Contratistas de la Institución

#### **Charla: contención y acompañamiento en violencias. El trabajo de la Línea 148**

En el marco de los objetivos de IJAN de promover una cultura de integridad, y su Código de Ética, el 6 de diciembre de 2021 todo el personal participó del encuentro virtual compartido con las personas que integran el RTN y Salud Ocupacional de la provincia. En este encuentro se habló sobre la **Línea de Ayuda 148** de la Provincia de Neuquén, con el objetivo de conocer y revalorizar su trabajo, así como también se mencionó a las personas que contienen y acompañan en violencias mediante la recepción de cada llamada y su asistencia; una alternativa de ayuda que opera las 24 horas de forma gratuita los 365 días del año.



#### **4.4. Estructura del órgano directivo de la Institución**

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

#### **AUTORIDADES 2021**

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
Daiana Carmarán	Directora de Despacho
Paula Guarini Jara	Directora de Contaduría
María Carolina Castro	Directora de Tesorería

Equipo de Dirección					
Según sexo	Concepto	2021		2020	
		Cantidad	%	Cantidad	%
	Mujeres	5	42	5	38%
	Hombres	7	58	8	62%
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>
Según rango etario	Entre 30 y 50 años	7	58	7	54%
	Mayor a 50 años	5	42	6	46%
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

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 nuestra Institución 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.

#### 4.5. 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 trabajamos en la comunicación como una herramienta fundamental para el empoderamiento de su recurso humano, el posicionamiento de la Institución en su conjunto y la transmisión de su labor a grupos de interés en particular y a la comunidad en general.

El 2021 fue atravesado enteramente por la pandemia. En este sentido, la estrategia comunicacional tuvo que readaptarse y buscar efectividad en esos nuevos contextos. El mayor desafío fue poder articular la comunicación de contingencia interna, que se supo resolver con mensajes direccionales y estratégicos. En relación con la comunicación externa, nuestros medios masivos de comunicación, en especial los digitales, fueron los más utilizados.

Grupo de interés	Quiénes son	Nuestro compromiso	Canales de comunicación y diálogo
<b>Colaboradores</b>	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: <i>newsletters</i> , <i>mailing</i> corporativo y cartelera institucional.

<b>Comunidad</b>	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 en Neuquén.	<p>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.</p> <p>Herramientas específicas: <i>spots</i> radiales y televisivos, micros televisivos, material gráfico (revista), folletos, afiches, manuales de consulta, página web, redes sociales, desarrollo de App y eventos públicos.</p> <p>Incorporación de uso de redes sociales (Twitter, Instagram y Facebook) para ampliar llegada mediante estrategia comunicativa digital moderna.</p>
<b>Empresas de juegos de azar</b>	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 para 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, <i>stands</i> comerciales e institucionales, redes sociales y página web.
<b>Agencias de Lotería y Quiniela</b>	Todas las empresas de lotería que se encuentran en la Provincia del Neuquén.	Controlar la protección de quien consume, tanto en su transparencia como en su seguridad, velando para 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 (con posteos estratégicos de visibilización de agencias), revista institucional, notas circulares y material publicitario.
<b>Gobierno Sociedad</b>	Todas las áreas de Gobierno de la Provincia del Neuquén.	Trabajar de forma articulada con todas las áreas de Gobierno, con el 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: <i>spots</i> radiales y televisivos, micros televisivos, material gráfico (revista), folletos, afiches, manuales de consulta, página web, redes sociales y eventos públicos.

<b>Proveedores</b>	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.
<b>Concesionarios Medios de Elevación y Centros de Montaña</b>	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.  Desarrollo de un manual institucional específico.
<b>Medios de comunicación</b>	Todos los medios de comunicación que están a nuestro alcance.	Gestionar la comunicación de forma eficaz.	Comunicación Institucional: revista, <i>newsletters</i> , <i>mailing</i> corporativo y cartelera institucional.  Hacia la comunidad: <i>spots</i> 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, <i>stands</i> comerciales e institucionales en eventos afines, redes sociales y página web, difusión en <i>Smarts</i> TV en agencias.  Incorporación de uso de redes sociales (Twitter, Instagram y Facebook) para ampliar llegada mediante estrategia comunicativa digital moderna.
<b>Consumidores Clientes</b>	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 para que la conducta de juego sea responsable.	Televisación de sorteos, desarrollo de App, página web, redes sociales, revista institucional, notas circulares, difusión en <i>Smarts</i> TV en agencias, página web, redes sociales, eventos públicos y charlas abiertas, <i>spots</i> radiales y televisivos.  Incorporación de uso de redes sociales (Twitter, Instagram y Facebook) para ampliar llegada mediante estrategia comunicativa digital moderna.

### El IJAN adhirió al Código de Publicidad Responsable para los juegos online en Argentina

En el 2021, el IJAN adhirió al Código de Publicidad Responsable para los juegos online en Argentina, desarrollado por la Asociación de Loterías, Quinielas y Casinos Estatales de Argentina (ALEA). Esta acción es sumamente conveniente para reforzar y avanzar en la adopción de prácticas comunes a nivel nacional en materia de Publicidad Responsable de Juegos de Azar Online; garantiza que los juegos de azar y de apuestas sean un entretenimiento seguro y

responsable, y que los mensajes emitidos fortalezcan la oferta legal y respeten los valores sociales.

## 5 DESEMPEÑO SOCIAL

COMPROMISOS	
DERECHOS HUMANOS	TRABAJO
El apoyo del IJAN a la Declaración Universal de los Derechos Humanos es una parte importante de nuestro compromiso con la Responsabilidad Social dentro de nuestro ámbito de influencia, a través del Código de Ética y de las leyes vigentes. En este marco de acción desaprobamos toda iniciativa que tienda a vulnerar los Derechos Humanos. Nuestro compromiso implica trabajar continuamente para mejorar nuestro desempeño social estableciendo objetivos elevados e integrar consideraciones sobre los Derechos Humanos en nuestras actividades diarias	Desde el Instituto creemos fundamental el apoyo a los derechos de quienes trabajan en la Institución, como también velamos por la búsqueda constante de mejoras en las condiciones laborales. En este sentido es que continuamente se desarrollan capacitaciones tanto generales como específicas para todo el personal

### 5.1. 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 y la niña.

Principio 6. El IJAN reprueba las prácticas de discriminación en el empleo.

Para IJAN la gestión del capital humano resulta de un valor fundamental. Por esto, sus esfuerzos tienen la mirada puesta en los siguientes aspectos:



Nuestro foco	Acciones
Fortalecimiento de la cultura organizacional	Mejora en la comunicación organizacional
Velar por la satisfacción de nuestro personal	Trabajo en equipo
Mayor valorización del capital humano	Oferta de capacitación
Planificar y generar nuevas posibilidades de capacitación para el personal	Desarrollo de plan de acción enfocado
Reclutamiento de personal calificado	

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 . A su vez, se desarrollan acciones que permitan a la dotación comprender el compromiso social que la Institución promueve, lo que genera una continua conexión con la comunidad.

Durante 2021 se tomaron todas las medidas de prevención posible, al acompañar en el distanciamiento y posterior hisopado de los casos sospechosos que surgieron. En septiembre de 2021 se volvió a una presencialidad plena en las oficinas del Instituto Provincial de Juegos de Azar. Hasta ese momento se trabajó en forma híbrida (presencial y virtual), con días y turnos rotativos para algunas áreas.

Nuestro equipo							
	Género	2021		2020		2019	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Colaboradores	Mujeres	18	49	22	41%	19	41%
	Hombres	19	51	32	59%	27	59%
	<b>Subtotal</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>
Colaboradores contratados	Mujeres	4	40	3	27%	3	27%
	Hombres	6	60	8	73%	8	73%
	<b>Subtotal</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
	Mujeres	2	67	1	100%	-	-

Colaboradores externos a IJAN	Hombres	1	33	-	-	-	-
	<b>Subtotal</b>		<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	-	-
<b>Total colaboradores</b>		50	100	<b>66</b>	<b>100%</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Colaboradores	Rango etario			Categorías laborales	
	< 30 años	Entre 30 y 50 años	>50 años	Permanente	Temporal
Año 2021	4	30	16	37	10

**Cuadro:** Reincorporación luego de permiso responsables de crianza

	<b>2021</b>
Cantidad total de hombres que tienen derecho a permiso responsables de crianza	0
Cantidad total de mujeres que tienen derecho a permiso responsables de crianza	1
Cantidad total de hombres que se han acogido al permiso responsables de crianza	0
Cantidad total de mujeres que se han acogido al permiso responsables de crianza	1
Hombres que regresaron luego de su licencia	0
Hombres que regresaron luego de su licencia y siguen siendo empleados luego de 12 meses (retención)	0
Mujeres que regresaron luego de su licencia	1
Mujeres que regresaron luego de su licencia y siguen siendo empleadas luego de 12 meses (retención)	No han transcurrido 12 meses
Tasa de reincorporación o regreso	
- Tasa de reincorporación o regreso Hombres	N/A
- Tasa de reincorporación o regreso Mujeres	100%

### 5.1.1. Cuidando nuestra salud

En 2016, bajo la articulación de la Dirección de Recursos Humanos y Responsabilidad Social, se creó el programa “Cuidando nuestra Salud”. Desde hace varios años el área de Recursos Humanos realiza el proceso de contratación y seguimiento del chequeo anual médico, con el objetivo de concientizar en el cuidado de la salud, su control y la detección precoz de enfermedades, como así también facilitar el acceso a tratamientos que permitan reducir riesgo de enfermedades.

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 Provincial 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; su objetivo final es uno de sus grupos de interés más importantes: el personal perteneciente al Instituto.

Desde hace seis años, se realizan chequeos de salud y, actualmente, se busca canalizar sus resultados 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 estos chequeos, se creó el subprograma “Alimentación Saludable”, con el cual mejoró la oferta alimenticia para el personal:

- o Incorporación de frutas a diario
- o Eliminación de harinas refinadas: se suprimieron de la colación las facturas y los bizcochos de grasa, para reemplazarlos por los alimentos sugeridos por especialistas.

Subprograma	Indicador	2021	2020	2019
Alimentación Saludable	Cantidad de días con fruta	220	210	240

### 5.1.1. Capacitación

Permanentemente, incentivamos la capacitación continua y constante para el desarrollo del capital humano. Para identificar las necesidades de capacitación consultamos a cada Director del área qué necesidad de capacitación posee. Asimismo, al comenzar el año enviamos a todo el personal la oferta de capacitación que tiene la Dirección Provincial de Capacitaciones para que elija cuál desea hacer.

#### Horas de capacitación

	2021
--	------

Cursos con horas gestionables	Horas totales	Hombres		Mujeres	
		Horas %	Media de horas	Horas %	Media de horas
	647 h	178 h	6,84 h	469 h	19,5 h

Cursos autogestionables	2021		
	Cantidad total de cursos	Hombres	Mujeres
		Cantidad de cursos	Cantidad de cursos
	26	21	5

Principales capacitaciones ofrecidas	
2021	2019-2020
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistema de Riesgos del Trabajo</li> <li>● Google Drive</li> <li>● Diplomatura en Formación de acompañantes comunitarias y comunitarios contra la violencia de género</li> <li>● Riesgo Eléctrico</li> <li>● Ley Micaela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacitación en situación de emergencia. Seguridad e higiene</li> <li>● Curso Sistema de Expedientes Digital</li> <li>● Charla y capacitación de la nueva página SGTA y aplicación del IJAN</li> <li>● Jornada de Filosofía de la Calidad de Gestión por Procesos - Planificación del SGC basado en el Referencial IRAM N° 19</li> <li>● Levantamiento manual de cargas - ergonomía en oficinas</li> <li>● Ofimática: Microsoft Excel y Word Nivel 2</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recursos Administrativos: SAFIPRO - Comisiones de Servicio - Contable y Tesorería - Contratación Directa</li> <li>● Riesgo en Oficinas. Rol de emergencia IJAN. Plan de respuesta a emergencias</li> <li>● Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>● Seguridad en la información</li> <li>● Charla y capacitación sobre el nuevo Sistema de Expedientes</li> </ul>
--	--

Además de los cursos ofrecidos, durante el año se ofrecieron 21 adicionales a colaboradores de acuerdo con las necesidades de capacitación específica. Entre los temas que se abordaron en el resto de los cursos se encuentran: comunicación gubernamental y redes sociales, competencias laborales, seguridad de la información, riesgos de incendio y uso de extintores, bioseguridad, comunicaciones asertivas, ceremonial y protocolo en las organizaciones públicas, entre otros.

### **Programa de Hábitos Saludables**

Desde la Dirección de Responsabilidad Social del IJAN se diagramó un PROGRAMA DE HÁBITOS SALUDABLES, pensado para promocionar la salud integral de todo su personal con temáticas importantes para tal fin, pero con proyección a otros niveles de la comunidad. Entre las temáticas se encuentran: Hábitos Saludables, Enfermedades con Riesgo Cardiovascular, Adolescencia, Personas Adultas Mayores, Violencia, Familia, Clima Laboral, Uso de Sustancias Adictivas. La implementación de este tipo de acciones integrales para la prevención y promoción de hábitos saludables representa una necesidad que reviste una importante responsabilidad para el Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén, a partir de su adhesión al Pacto de las Naciones Unidas.

### **Hitos del 2021 y nuevos desafíos**

Durante 2021, logramos reducir en un 90% el papel en los trámites administrativos del área de RR.HH. Para esto implementamos un Sistema de Gestión Documental Electrónica.

#### **Desafíos 2022**

- Buscar alternativas para que el personal del IJAN realice actividad deportiva
- Realizar el chequeo médico a todo el personal
- Reforzar el plan de capacitaciones
- Buscar nuevas alternativas de alimentación saludable
- Eliminar el papel correspondiente a los trámites administrativos en el área de RR.HH.

## 5.2. 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 desapruueba 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 de las infancias.

Principio 6. El IJAN reprueba las prácticas de discriminación en el empleo.

### 5.2.1. El IJAN y la promoción del Juego Responsable

El IJAN, en su compromiso con la promoción del Juego Responsable, tiene definida su política por Disposición N° 166/08 y Declarado de Interés Provincial por Ley 2.751. A través de esta política, promueve el respeto a los principios esenciales que hacen a la actividad lúdica, mediante la promoción de 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 Trastorno 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.	➤ Proteger a aquellas personas que manifiestan un descontrol en su conducta cuando acceden a una sala de juegos de azar.
➤ Asistir con atención personalizada, únicamente de carácter de identificación de la enfermedad, a jugadores que presenten conductas que pudieran producir un desarrollo progresivo de la enfermedad, recomendando su derivación a profesionales de la salud.	➤ Asesorar a los miembros de las familias de jugadores que puedan presentar las características de Juego Patológico.
➤ Convocar a las instituciones interesadas en la temática a participar con su experiencia y estudios realizados en proyectos conjuntos.	➤ Promover la investigación y el trabajo continuo de actualización y el perfeccionamiento.

El Programa de Juego Responsable del IJAN es el que rige los lineamientos para la consecución de los objetivos dirigidos a la protección de personas vulnerables y menores, de manera que los concesionarios pueden tener un programa de Juego Responsable interno que es opcional. Como es el caso de Casino Magic, que al pertenecer a una red de casinos distribuidos en todo el país (Casino Club) cuenta con un programa de Juego Responsable interno.

El Programa de Promoción y Orientación hacia un Juego Responsable cuida la salud de toda la ciudadanía neuquina con acciones concretas de prevención con el fin de desarrollar en niños, niñas, adolescentes y ciudadanía en general aquellos factores de protección que instalen competencias destinadas a afrontar los riesgos del Juego Compulsivo. Proporciona a las comunidades los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mejor control sobre esta, para alcanzar un adecuado estado de bienestar físico, mental y social, individual y/o grupal. Así llegamos al concepto de Juego Responsable/saludable, que consiste en una forma de juego medida, en el que la persona puede decidir cuánto apostar, por cuánto tiempo, qué cantidad de dinero; la situación de juego promueve el entretenimiento, la descarga de tensiones, el encuentro con otras personas y es considerado como un modo de esparcimiento. Clasificamos a las personas de acuerdo con su nivel de juego:

Jugador ocasional o social	Persona que concurre a las salas de juegos de azar y realiza apuestas sin que estas se conviertan en una costumbre
Jugador problema	Persona cuya actitud frente al juego comienza a interferir en su vida cotidiana, ya sea porque

	pasa demasiadas horas jugando o pensando en jugar, porque invierte sumas de dinero cada vez más altas y/o porque la frecuencia del juego es mayor
Jugador patológico	Persona que ocupa la mayor parte de su tiempo en jugar o en actividades relacionadas. Sus conflictos con el dinero ya son visibles para los demás, ya que comienza a pedir prestado, a firmar cheques o pagarés; el dinero no alcanza en su hogar y comienza a endeudarse con distintas personas, conocidas o no. Por otra parte se observa el pensamiento mágico, por el cual la persona cree que puede dominar al azar, ya sea colocándose en determinado lugar de la mesa, relacionándose con ciertas personas, jugando a un determinado número, a través de las cábalas, entre otras situaciones

Tanto a nivel nacional como internacional el IJAN es el primer organismo destinado al estudio de los Juegos de Azar, otras Adicciones Conductuales y sus repercusiones. Recibió elogios de líderes internacionales por sus estudios y acciones referidos a los problemas de juego, al Juego Responsable y a la Responsabilidad Social, por la actitud innovadora de capacitar a profesionales y técnicos vinculados a la Salud Mental que se dedican a estas problemáticas. De acuerdo con nuestras mediciones de impacto, el programa de Juego Responsable disminuyó la cantidad de personas que se autoexcluyen, mientras que aumentó la demanda de tratamiento y asesoramiento. Asimismo observamos un alto nivel de conocimiento de las herramientas que brinda el programa (51% de las personas encuestadas).

Para la promoción del Juego Responsable, el IJAN trabaja sobre la base de diez lineamientos/elementos de la Certificación de Nivel 3 de la WLA. A continuación se presentan las principales actividades del año para cada uno de los diez elementos:

<b>Investigación</b>	<b>Programa Empleados</b>
1.637 encuestas sobre hábitos de consumo y conocimientos de las actividades de Juego Responsable	Capacitación bianual a personal del IJAN
<b>Programa Minoristas</b>	<b>Diseño de juegos</b>
Capacitación integral a agencieros. La metodología consistió en la presentación de	Se consignó un Protocolo basado en los estándares internacionales de ASTERIG (1),



dos módulos. Al finalizar cada uno debían responder un cuestionario <i>múltiple choice</i> en la modalidad virtual. Participaron 63,53% de las agencias y aprobó el 48,77 % de los participantes	que tiene por finalidad el Análisis y la Evaluación de los Juegos, como criterio importante para la toma de decisiones en torno al desarrollo de herramientas de prevención acordes al riesgo que estos representan. De esta manera disminuye el riesgo de adicción en las personas usuarias, se conocen las características de cada juego y su potencial adictivo, brinda información clara y transparente sobre el producto del juego, mejora la calidad de los juegos que se lanzan al mercado y se conocen sus cualidades para la difusión
<b>Canales de juego a distancia</b>  Con la implementación de los juegos online se introdujeron Recomendaciones para el público apostador, un mensaje preventivo obligatorio: “JUGUEMOS CON RESPONSABILIDAD”, el logo 18* y la derivación a las herramientas de JR como la línea de acompañamiento, la autoevaluación y la autoexclusión	<b>Publicidad y mercadotecnia</b>  Creación del Código de Comunicación Responsable, para proteger a consumidores, especialmente a quienes son menores de edad, y a otras personas o grupos vulnerables; se contempla una comunicación con diversidad, perspectiva de género e inclusión
<b>Información al jugador</b>  En todas las piezas de publicidad se debe llevar el mensaje “Juguemos Responsablemente”, el logo de prohibición de menores 18+ , la línea telefónica de acompañamiento y un código QR direccionado hacia las herramientas de autoevaluación y autoexclusión	<b>Derivación a tratamiento</b>  A partir de 2021 se deriva a CITA: Centro de investigación y Tratamiento de Adicciones, y a los Hospitales Públicos
<b>Implicación de los grupos de interés</b>	<b>Informes y medición</b>  Cada programa tiene sus indicadores de mediano y largo plazo para el cumplimiento de los objetivos y al finalizar se realiza un informe

## **Prevención juego de menores**

Realizamos controles de juego en menores de edad, en forma transversal, implica todas las actividades realizadas en el IJAN, como la comunicación responsable; la obligatoriedad de incluir el logo 18+ en todas las piezas de difusión; en el caso de los juegos online es necesaria la presencia física del apostador para la acreditación y el cobro de premios. Así se cumple con los requisitos de protección de menores y la geolocalización de personas usuarias, lo que permite el ejercicio de la competencia constitucional sobre la materia de los juegos de azar que tiene la Provincia de Neuquén, en un claro respeto por la territorialidad que compete a cada jurisdicción del país.

## **Logros del período**

Uno de nuestros mayores desafíos del período fue capacitar a profesionales de salud pública y coordinadores de Programas de Juego Responsable de todo el país, mediante la implementación de una Diplomatura en Trastornos de juegos de apuestas, Ciberadicciones, otras Adicciones Conductuales y sus Comorbilidades. Esta surge de la firma de un convenio tripartito entre el Instituto de Juegos de Azar de Neuquén, los Dr. Julio A Brizuela y Dr. Alfredo, la Cía. de Conjuguar S.R.L. y la Universidad de la Marina Mercante de Argentina (UMMA), que otorgó un título nacional a 48 estudiantes.

Además de regularizar y aplicar la autoexclusión online, se revisó y actualizó el Programa de Autoexclusión, con entrecruzamiento de datos y la creación del Registro Único de Autoexcluidos, y la prolongación del periodo de vigencia a 2 años. Asimismo, se unificó el texto de las Actas de Autoexclusión para todas las salas de juegos de azar y casinos, y se incorporará a la página web del IJAN con el fin de que las personas interesadas puedan autoexcluirse sin necesidad de concurrir a las salas. También se implementó un dispositivo de derivación a tratamiento, que consiste en un grupo de profesionales formados por medio de las capacitaciones ofrecidas por el IJAN. Realizan el primer relevamiento y la contención de las personas, para luego derivarlas a tratamiento en clínicas privadas en caso de tener obra social. Con estas realizamos un acuerdo de cooperación mutua, y en caso de no contar con una, pueden asistir de manera gratuita a los Hospitales Públicos de la provincia. En el futuro, nuestro desafío es implementar un sistema de autoexclusión integral y unificado en las Agencias de Loterías, con un sistema de validación ergonométrico y un sistema de protección al jugador mediante la autolimitación.

<b>ACCESO AL TEST DE AUTOEXCLUSIÓN ONLINE:</b> <a href="https://ijan-neuquen.com/test.php">https://ijan-neuquen.com/test.php</a>
--

## **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, con el 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 su acceso .
- 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, 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.

El IJAN continúa con su programa de capacitaciones en trastorno por juego de apuestas y otras trastornos 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.

**En 2020 el IJAN firmó un convenio con la Universidad Nacional de la Marina Mercante (FUDEMM), 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. Al cierre del período del 2021, conforman el alumnado un total de 48 personas.**

Año	Curso anual Salud Nivel 1 (1)	Curso anual Salud Nivel 2 (2)	ISS Policía Neuquén (3)	Diplomatura (4)	Todos somos socialmente responsables (5)	Total Estudiantes
2014	84	-	-	-	-	84
2015	43	22	45	-	-	110
2016	43	26	39	-	-	108
2017	46	23	-	-	-	69
2018	25	22	54	-	-	101
2019	16	20	10	-	-	46

<b>2020</b>	37	13	-		30	<b>125</b>
<b>2021</b>	(*)	(*)	(*)	<b>48</b>	(*)	<b>48</b>
<b>TOTAL ESTUDIANTES</b>	<b>294</b>	<b>126</b>	<b>193</b>	48	<b>30</b>	<b>691</b>

(\*) Con motivo de la pandemia, estas actividades no pudieron realizarse.

Los mecanismos para identificar las necesidades de formación a profesionales, en el área específica de adicciones conductuales, surgieron 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 trastorno por juego de apuestas y otras Adicciones Conductuales
- Demanda del público en general, a través de contacto telefónico y/o correo electrónico
- *Focus-group* con autoridades locales

<b>Curso</b>	<b>Destinatarios</b>	<b>Descripción</b>	<b>Duración</b>
<b>1) Curso Anual de Capacitación Integral en Adicciones Conductuales, Trastorno por juego de apuestas y Ciberadicciones</b>	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

<b>2) Diplomatura Anual Virtual en Trastorno por juego de apuestas, Ciberadicciones, otras Adicciones Conductuales y sus Comorbilidades, firmada en el marco del convenio tripartito entre la UdeMM - IJAN - CONJUGAR S.R.L.</b>	<p>Profesionales de la psicología y la medicina 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.</p> <p>Profesionales del trabajo social, de la psicopedagogía y de la enfermería terapistas ocupacionales y líderes de la comunidad.</p>	<p>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 diplomado.</p> <p>El objetivo prioritario es la capacitación para la intervención profesional en Trastorno por juego de apuestas, Ciberadicciones y Adicciones Conductuales con o sin sustancias y sus comorbilidades.</p>	8 meses
<b>3) Capacitación en hábitos saludables a colaboradores: “Acciones integrales para la prevención y promoción de hábitos saludables”</b>	Colaboradores del IJAN.	Capacitar al personal en los principios de Juego Responsable, al entender la realidad y el contexto actual que generan la necesidad de involucrarse de todas las personas que integran el Instituto.	anual

### 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:

<b>Jornadas de Juego Responsable del Centro del País- Córdoba</b>	El 4 y 5 de noviembre se realizaron las 5 <sup>tas</sup> Jornadas de capacitación en Juego Responsable del Centro del País,- organizadas por la Lotería de Córdoba y el apoyo institucional de ALEA. Contaron con la participación de representantes de las loterías de Uruguay, España, Estados Unidos y Argentina, 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.
<b>17 de febrero, “Día Internacional de Juego Responsable”</b>	El 17 de febrero de 2021 se celebró el Día Internacional del Juego Responsable. Bajo el eslogan “En Neuquén Jugamos con Responsabilidad”, se realizó un spot televisivo que se distribuyó a todas las loterías de la provincia y se iluminó de verde la fachada del edificio del IJAN y Casino Magic, con el fin de transmitir un mensaje preventivo sobre

	las maneras de jugar de forma saludable. También se brindó una capacitación, “Hablemos de los Menores”, dirigida al personal del IJAN, personal de agencias de lotería y del Casino Magic, sobre la protección de menores y las consecuencias del uso inmoderado de los videojuegos.
<b>Primera Jornada presencial sobre Adicciones Conductuales y Pandemia</b>	Realizada en el Museo Nacional de Bellas Artes de Neuquén (MNBA), conjuntamente con la Secretaría de Ciudadanía de la Municipalidad de Neuquén, con el objetivo de intercambiar experiencias en Salud Mental y en el buen cuidado, y pensar los posibles escenarios post pandémicos.

El Instituto de Juegos potencia sus esfuerzos, ejerciendo políticas que mitiguen el impacto de la post 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, es la acción más destacada en este contexto. En 2021 continuamos con la iniciativa desarrollada en 2020 desde el departamento de Juego Responsable del IJAN. Por medio de un grupo de WhatsApp con profesionales de toda la provincia, personas egresadas de las capacitaciones en trastorno por juego de apuestas y otras Adicciones Conductuales –organizadas y financiadas por el IJAN desde 2014–, se ofrece contención y seguimiento remoto a quienes solicitan ayuda a distancia. 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 ecuaníme, o en su defecto la derivación a tratamiento en centros de salud públicos y privados.

#### **Desafíos para 2022**

- Trabajar de manera conjunta con la Comisión de Salas de Juegos de Azar
- Implementación del nuevo Programa de Autoexclusión Unificado
- Capacitación e Implementación del nuevo Código de Comunicación Responsable
- Capacitación e implementación del uso del Protocolo y la plantilla de Análisis de Juegos
- Creación del repositorio documental gestionado a través de las cuentas Google Drive corporativo y compartido con los responsables de comunicación

#### **Desafíos para mediano y largo plazo**

- Implementación del Protocolo de Consumos Problemáticos del IJAN
- Segunda capacitación integral a agenceros
- Segunda parte de las encuestas a jóvenes participantes de Expo-vocacional
- Capacitación en Juego Responsable a Miembros de ALEA
- Organización del Congreso en Adicciones Conductuales

### 5.2.2. 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 Legislatura 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 las personas 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	
<b>EL INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS DE AZAR</b> 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.	<b>LA LEGISLATURA DEL NEUQUÉN</b> tuvo a su cargo la adquisición y provisión del chofer, así como la articulación del recorrido y su comunicación.
<b>L.U.N.C.E.C.</b> tiene a su cargo el funcionamiento del vehículo y su mantenimiento.	<b>EL BANCO PROVINCIA DEL NEUQUÉN (BPN)</b> tiene a su cargo el mantenimiento del vehículo, así como también la nafta y los lubricantes que se requieran para su buen funcionamiento.
<b>El Ministerio de Salud de la Provincia del Neuquén</b> es responsable de la asignación del personal odontológico que asiste y coordina los lugares donde se realizará la atención.	

A causa de la situación de pandemia y la emergencia sanitaria por COVID-19, hasta noviembre el Odontomóvil estuvo sin actividad. En diciembre el Odontomóvil realizó las siguientes prestaciones:



LOCALIDAD	REFERENTE LOCAL	LUGAR	CANTIDAD DE PACIENTES	HORAS
San Patricio del Chañar	Municipalidad	Hospital, Plaza Central, Plaza Naranja, Picada 19	162	35
Chos Malal	Municipalidad	Centro de salud	40	10

Para el 2022, en su planificación de recorrido tiene previsto alcanzar a más de 1.000 pacientes, algunas de las localidades son las siguientes: San Patricio del Chañar, Neuquén Capital, Centenario, Chos Malal, San Martín de los Andes, Cutral Co, Rincón de los Sauces, Las Coloradas, Las Ovejas, Zapala, Los Catutos, Senillosa, Las Lajas, Añelo, El Hucú, Caviabue, entre otras.

### 5.2.3. 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, 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.

Su desarrollo 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.

Los programas de solidaridad y voluntariado se diseñan a partir de la identificación de necesidades de la sociedad. A partir de la planificación estratégica, se consideran diversos aspectos como: los reclamos, el diálogo con las ONG y OSC. Los relevamientos se realizaron a partir de encuestas de satisfacción que definieron dos aspectos relevantes en apoyo solidario para 2021: el ambiente y las mujeres y diversidad.



### 5.2.3.1. 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 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.

En diciembre de 2021 se desarrolló la reparación y limpieza de la zona de Bardas de nuestra ciudad, pero hubo poca participación ya que estábamos alineados a las recomendaciones respecto de la pandemia; se recolectaron 26 bolsas y se pintó el balcón.

### 5.2.3.2. Ecocunas

Este programa surge con el fin de beneficiar a nuestra comunidad en pos de la igualdad de oportunidades, el cuidado del ambiente y el cuidado de la salud.



Objetivo: el principal apunta a disminuir la mortandad a causa del hacinamiento, permitiendo que el niño o la niña recién nacido tenga un espacio propio. Además este programa ofrece elementos fundamentales para el cuidado diario, garantiza la igualdad.

Desde la Dirección de Responsabilidad Social del IJAN, se continúa beneficiando a bebés con la actividad de cunas, el kit de bienvenida y pañales reutilizables. Estas actividades incluyen 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 para familiares.

Cunas	Son fabricadas en su totalidad con cartón reciclado y corrugado. Resultan prácticas para armar y trasladar, y se realizan para acunar al o a la bebé desde el nacimiento hasta los seis meses de vida. El diseño y
-------	--

	desarrollo sostenible de las cunas está basado en la regla de las tres R, que implica la Reducción de energía –al utilizar material reciclado–, la Reutilización – los cartones están conformados por papel reciclado hasta en un setenta por ciento (70%)– y el nuevo Reciclado –una vez cumplidos los seis meses de vida del o de la bebé, puede nuevamente incorporarse al proceso de reciclado–.
Pañales reutilizables	Tienen como fin cuidar el medio ambiente, al evitar, aproximadamente, 1,2 toneladas de residuos; se utiliza un mismo pañal desde que el o la bebé nace hasta que ya no lo necesita. Además es 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. Se da un Kit de bienvenida: para completar el programa, se agrega un termómetro, sábanas, toalla, bolso y cambiador para cada una de las personas beneficiadas.

ECOCUNAS	2021	2020	2019
Cantidad de personas beneficiarias	111	37	113
Localidades	San Patricio del Chañar Parque Industrial, Neuquén Capital Comunidad Curruhinca Villa Pehuenia Centenario	Chihidos, Comunidad Mapuche y Hospital Neuquén Capital	Aluminé, Neuquén Capital, Comunidades Mapuches, Villa Pehuenia, San Martín, Centenario

#### 5.2.3.3. 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, genera nuevos grupos de producción.

- *Ambiental*, en las acciones que tienden a reutilizar los materiales que no son biodegradables.

El programa consiste en la reutilización de lonas de PVC para la fabricación de productos reciclados. Están compuestas por plásticos tales como el PVC y poliéster (termoplástico), materiales que no son biodegradables y pueden 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, y así generar empleo, hacen de este un proyecto completo alineado al medio ambiente, la inclusión social y la inclusión económica.

PROGRAMA LONAS	2021	2020	2019
Cantidad de lonas reutilizadas	9	10	10

#### **5.2.3.4. Programa de Protección de Bosques Nativos**

A tan solo 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, en el Cerro Chapelco. Sus lineamientos fueron trazados por la Comunidad Lof Mapuche Vera y su objetivo fundamental es 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 con su compromiso con la Responsabilidad Social; mientras el municipio de San Martín de los Andes se ocupa de la supervisión, el seguimiento y la evaluación. El esfuerzo es en equipo y, según los miembros de la Comunidad Lof Mapuche Vera, el programa es “un éxito rotundo”.

Durante 2021 todos los fondos fueron destinados a la emergencia sanitaria relacionada con el COVID-19, por lo que está previsto para 2022 retomar con el destino de recursos al Programa de Protección de Bosques Nativos.

#### **5.2.4. Promoviendo la educación en la comunidad**

### **Tecnicatura en Gestión y Administración de Juegos de Azar**

En abril de 2021, estudiantes de 3<sup>er</sup> Año de la Tecnicatura en Gestión y Administración de Juegos de Azar realizaron la defensa de sus trabajos finales ante un jurado especializado, mediante una plataforma virtual. De esta manera se conformó la primera camada de egresados y egresadas del país.

La Tecnicatura en Gestión y Administración de Juegos de Azar, gestionada por la Asociación de Loterías Estatales de Argentina (ALEA) y la Universidad Provincial de la Administración Pública (UPAP) de Salta, es la primera carrera de formación universitaria para el sector de juegos de azar en Latinoamérica, destinada para quienes trabajan en los organismos reguladores de los juegos de azar y las empresas del sector privado que explotan salas de juegos. Esta cuenta con metodología de enseñanza a través de *e-learning* y encuentros presenciales en sedes en distintas provincias.

En esta oportunidad hubo un total de 22 personas egresadas, pertenecientes a distintos organismos reguladores de Argentina, entre las cuales hay 8 que se desempeñan en el Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén. Ellas son: Myriam Fuentealba, Soledad Sabio, Daiana Carmarán, Agustín Li Gambi, Luján Reus, Patricia San Martín, Bibiana Bravo y Paula Guarini.

En este sentido, destacamos que el organismo de juegos neuquino hoy cuenta con nuevos profesionales especializados, que se desempeñan en distintos sectores de la Institución, y esto permite jerarquizar su tarea diaria con el aporte de calidad en todos los procesos de trabajo.

### **Cátedra abierta de Organizaciones de la Sociedad Civil**

En 2021 IJAN firmó un convenio con el Ministerio de Niñez, Adolescencia, Juventud y Ciudadanía, el Banco Provincia del Neuquén (BPN) y La Universidad de Flores (UFLO), que apunta a fortalecer las Organizaciones de la Sociedad Civil y desarrollar capacidades para la formulación, ejecución y evaluación de proyectos sociales.

La iniciativa "Cátedra Abierta de OSC" se enmarca en el Programa "Acercando Saberes" de la Oficina Provincial de Relaciones Institucionales (OPRI), dependiente del Ministerio, la cual trabaja en el fortalecimiento de las OSC mediante la articulación entre el sector público y el privado. La Universidad de Flores tendrá a su cargo la conducción de las actividades de la cátedra abierta que se realizarán en el plazo de 10 meses en la ciudad de Neuquén Capital y en distintas localidades del interior de la provincia. Por su parte el IJAN asumirá los costos que demande la gestión operativa y el pago de los docentes, en conjunto con el Ministerio y el BPN. Además participará en el armado y funcionamiento de la gestión de la cátedra, colaborando con los gastos operativos.

El interés del IJAN, reflejado en nuestra política de Responsabilidad Social, es colaborar en el bienestar social y en este caso a través del fortalecimiento de las organizaciones no gubernamentales de la sociedad neuquina. De esta manera apuntamos a generar empleo y capacidad de desarrollo económico, pero también a articular con temas de interés propios de nuestra Institución, como son los Objetivos de Desarrollo Sostenible desarrollados por el Pacto

de las Naciones Unidas, los negocios inclusivos y el desarrollo de capacidades para la formulación, ejecución y evaluación de proyectos sociales.

### 5.3. 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 empresas proveedoras el desarrollo de sus servicios, con el 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 incorporó, como política en común de IJAN, la regulación de todos los procesos que se puedan realizar, 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 que 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 online, verifica el funcionamiento de las máquinas tragamonedas, que reportan la recaudación diaria; a su vez, realiza un control físico aleatorio de estas máquinas, con el fin de verificar el correcto funcionamiento de su *hardware*, *software* y del sistema de *ticket* que registra su recaudación.

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 2.751 –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.

Para la evaluación de cumplimiento normativo, desde Legales se realiza un exhaustivo control de la documentación que se solicita a cada empresa proveedora. Este exige a las empresas proveedoras documentación específica y actualizada de personas físicas o jurídicas, tales como: Constancia de Inscripción en el Padrón de Proveedores; Constancia de Inscripción ante AFIP y RENTAS; Antecedentes en el rubro; Constancia de CUIT/CUIL; Certificado de exención o de no retención, en caso de poseerlos; Acreditación de facultades para representar a la persona jurídica (certificado emitido por la Dirección de Personas Jurídicas, en el que consten las autoridades vigentes con fecha de culminación de sus mandatos o Acta de designación de autoridades debidamente inscripta en la Dirección de Personas Jurídicas).

### **Acciones contra el juego ilegal**

En la actualidad nos encontramos trabajando con los reportes de juego ilegal tanto físicos como online. Cualquier persona puede informar el conocimiento de este tipo de delitos, con el simple hecho de ingresar a nuestra página y desde allí un botón de acceso directo le permite dar a conocer el hecho delictivo. Específicamente, en 2021, se solicitó desde el sector de Legales, a la Dirección General de Informática, la creación del botón de acceso directo, para que la persona pueda informar el hecho delictivo del que tiene conocimiento.

<b>Acciones contra el juego ilegal</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Cantidad de dictámenes emitidos por juego ilegal	196	197

Días promedio de tiempo de emisión de dictamen a partir de la detección	5	5
---	---	---

En el marco de la lucha contra el juego ilegal online, a través de la Asociación de Loterías y Casinos Estatales de Argentina (ALEA), se comenzó con el bloqueo de perfiles ilegales en Facebook e Instagram que promuevan u ofrezcan juego no autorizado.

En esta oportunidad, la primera denuncia fue efectuada el pasado 1 de noviembre y provino del Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén -IJAN-, desde donde se enviaron los reportes con sus pruebas documentales y se obtuvo de manera inmediata el bloqueo de los perfiles. Esta acción se puso en marcha tras un convenio que se estableció entre ambas redes sociales y ALEA, que en este caso representa a 13 organismos reguladores de Argentina.

El canal de bloqueo de juego ilegal se encuentra 100% operativo para recibir reportes de cada uno de estos entes. Es de gran importancia resaltar este nuevo paso en la lucha contra el juego ilegal, impulsado para la defensa del público apostador y los recursos provenientes de los juegos de azar en nuestro territorio.

En diciembre de 2021, mes a partir del cual se comenzaron a realizar reportes de juego ilegal on-line, tan solo en treinta días de trabajo, se logró el bloqueo de 60 páginas, perfiles y grupos de Facebook e Instagram, a partir de los reportes de siete organismos reguladores de los juegos de azar de Argentina, miembros de ALEA, entre los que se encuentra el Instituto Provincial de Juegos de Azar de Neuquén. Cada uno de los bloqueos se logró en menos de 12 horas, lo que confirmó la efectividad de este canal para el bloqueo de juego ilegal online.

**Hasta febrero de 2022, IJAN efectuó más de 129 denuncias de páginas de Facebook e Instagram que promueven u ofrecen juego no autorizado, las cuales fueron bloqueadas automáticamente.**

Este procedimiento es efectuado mediante el envío de reportes con sus pruebas documentales y se obtiene de manera inmediata el bloqueo de los perfiles. Esta cantidad de denuncias **muestra que la Provincia de Neuquén contempla el 61% de las denuncias efectuadas a nivel nacional**. Una vez realizada la denuncia pertinente, desde IJAN se controla que esos perfiles hayan sido cerrados fehacientemente. Esta situación se da al menos 48 horas después de haber realizado el reporte.

#### FORMULARIO ONLINE DENUNCIA JUEGO ILEGAL

Este formulario brinda la posibilidad de informar los hechos que ud. conozca, vinculados al juego ilegal, que se lleva a cabo dentro de la Provincia del Neuquén sin la autorización oficial del Instituto Provincial de Juegos de Azar del Neuquén.

Enlace al formulario: [https://ijan-neuquen.com/denuncia\\_juego\\_ilegal.php](https://ijan-neuquen.com/denuncia_juego_ilegal.php)

**Desafíos para 2022**

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitación constante de los recursos humanos con los que cuenta el IJAN</li><li>- Mantener actualizada la labor en materia de juego ilegal online y físico</li></ul> |
|--|

## 5.4. 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 : satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes y proteger la información debidamente. En este sentido, el IJAN cumple 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, la consolidación y el cumplimiento de la presente Política.

Durante la pandemia, la Institución pudo continuar con sus actividades en forma remota y sin inconvenientes, gracias a que las políticas desarrolladas, tanto para la continuidad del negocio como para las comunicaciones, se adecuaron perfectamente a la realidad del contexto.

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 de la Institución 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.

### Nuestros criterios de calidad

- ✓ Satisfacción
- ✓ Transparencia
- ✓ Eficiencia
- ✓ Compromiso

Para llevar adelante nuestra gestión de seguridad informática, se establece un plan anual de calidad y seguridad con el objeto de asegurar la mejora continua, la satisfacción de las partes interesadas, el cumplimiento de los requisitos, mitigar riesgos, reducir costos, asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos del Instituto de Juegos de Azar del Neuquén. Para esto, utilizamos las siguientes herramientas de gestión:

- Tablero de indicadores y gestión



- Objetivos e indicadores
- Matriz de gestión de riesgos y oportunidades
- Plan de calidad y seguridad
- Matriz FODA
- Matriz Nepi

Los principales desafíos y las 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.

### **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 Mini Bingo en la *Blockchain Federal Argentina* (bfa.ar), se brinda a la población la certeza de que nadie manipuló o alteró esos resultados, se elevan así 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 fue manipulada. 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 3.000 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, quien gana puede justificar los fondos obtenidos frente a terceros. Hasta el momento, ese certificado se entregaba en papel.

En el siguiente enlace puede acceder a los certificados de los sorteos con el uso de tecnología *blockchain*: <https://blockchain.ijan-neuquen.com/>

### **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 de la Institución 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; las normas IRAM, ISO y WLA son el vehículo para ese logro.

En 2021, en el marco del sistema de gestión integral, se consiguió 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.

La certificación obtenida tiene fecha de expiración en 2023, deben 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 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 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 <i>World Lottery Association</i> , 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:

- Inducción al sistema de gestión del nuevo personal
- Capacitación en seguridad de la información
- Riesgos de incendio y uso de extintores
- Riesgo Eléctrico
- Capacitaciones en análisis de riesgos, indicadores de gestión y desempeño, tratamiento de no conformidades.
- Incremento de participación de personal en análisis de riesgos de seguridad de la información, clasificación de activos y evaluación de empresas proveedoras.
- 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
- Capacitación en sistemas de expedientes y panel de agentes a todo el personal (2021).
- Creación de grupo de referentes del sistema de gestión.
- Cambios en la codificación de documentación del sistema para mejorar su búsqueda por Dirección.
- Desarrollo de campus virtual para capacitaciones

### **Juego Online. Desafío y oportunidad en desarrollo**

El juego online ya es una realidad que se terminó de instalar durante la pandemia con el cierre de las salas en su formato físico. En 2021, 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 online. Lograron implementar en pruebas salas del interior junto a la venta de crédito en agencias. Además 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 online, para que pueda procesarse en sus cuentas corrientes. También se dio de alta a la plataforma que permite apostar desde un celular o una pc.

### **Objetivos para 2022**

- Actualizar el panel de resultados en lo que respecta a diseño y experiencia de la persona usuaria.

- Incorporar a la tecnología *blockchain* la automatización de la carga de archivos para tener la mínima intervención humana.
- Certificar sorteos RNG propios (no ganadores, anticipados, etc.), de Pozo, Lotería, Telebingo y Mini Bingo, entre IJAN y la Facultad de Informática de la Universidad Nacional del Comahue.
- Desarrollar o implementar un campus virtual interno para capacitaciones relacionadas con los procesos operativos y de apoyo.
- Aumentar el índice de concientización del personal y comunicar las políticas de seguridad y calidad.
- Diagramar, planificar y ejecutar el plan de seguridad 2022 .
- Tratar los riesgos operacionales y estratégicos en seguridad de la información para que permanezcan en niveles aceptables para la Institución.
- Incrementar el nivel de madurez en la gestión de la seguridad de la información.
- Alinear la seguridad del IJAN a un marco de ciberseguridad ISO 27032.
- Inventariar los activos de información restantes.
- Incrementar el nivel de clasificación de activos procurando al menos tener clasificado un 30% más que el año pasado.
- Incrementar la concientización del personal en temas de seguridad en recursos humanos, con el fin de conocer mejor sobre el uso de instalaciones, sistemas, seguridad informática y temas contractuales.
- Mejorar la administración del sistema de control de acceso promoviendo un proceso estricto de altas, bajas y modificación en el sistema.
- Agregar los criterios de seguridad y cifrado para servicios web.

Nuestros desafíos para 2022 tienen que ver con nuestra política de calidad de mejora continua:

- Certificar la versión 2022 del Referencial IRAM N° 19
- Avanzar en la implementación de los nuevos controles del estándar WLA SCS 2020
- Avanzar en auditorías de seguridad en lo referido a juego on-line
- Revalidar el nivel 2 de Juego Responsable durante octubre
- Continuar avanzando en la implementación de controles sobre los procesos y sistemas
- Perspectiva de género: Trabajo por desarrollar con Responsabilidad Social y Juego Responsable, para comenzar a redactar los documentos del sistema con un lenguaje inclusivo y adecuar aquellos que ya fueron escritos

Para el mediano y largo plazo nuestros desafíos se enfocan en:

- Mantener las certificaciones vigentes
- Implementar y certificar 9001

## 6 DESEMPEÑO ECONÓMICO

COMPROMISOS
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>  Desde el IJAN trabajamos previniendo la corrupción en todas sus formas, incluidos la extorsión y el soborno. Asistimos, desde las diferentes áreas que conforman el Instituto, a capacitaciones destinadas a la prevención del lavado de activos y a su vez dictamos capacitaciones de este tipo a los diferentes grupos de interés.

### 6.1 Asistencia social

Principio Pacto Global: 1, 2

Indicadores GRI 103-1, 103-1, 103-3, 201-1



PRINCIPIOS 1 y 2 del Pacto Global. El IJAN apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia y a través de su Código de Ética y de las leyes vigentes. De la misma manera desaprueba toda acción que tienda a vulnerar los Derechos Humanos.

De acuerdo con la Ley Provincial 2.751 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 grupal. El objetivo de la asistencia social es buscar que todas las personas que integran la sociedad gocen de los mismos derechos y las mismas oportunidades, para satisfacer sus necesidades básicas.

Una de las novedades más relevantes de 2021 fue la salida progresiva del estado de cuarentena y el retorno a las actividades presenciales y el normal funcionamiento de la Institución. Gracias al levantamiento de las restricciones en la Provincia de Neuquén, se pudo observar un aumento gradual en los aportes brindados a la comunidad. Si bien la salida progresiva del estado de cuarentena fue algo positivo, de todas maneras no dejo de ser un año desafiante como contexto post pandemia. No obstante, durante 2021 pudimos continuar con nuestra asistencia social y seguir trabajando en beneficio de la comunidad neuquina; pudimos llevar adelante los desafíos que nos habíamos propuesto en relación con la capacitación y el Juego Responsable, y la agilización de procesos de pago de las asistencias en este contexto. Sin dudas requirió un esfuerzo extra de todo el personal involucrado, aun así se continuó trabajando con responsabilidad y dedicación para poder brindar la mejor calidad en cada área involucrada.

Descripción	2021	2020	2019
Cantidad total de programas de asistencia social	56	22	282
<b>Montos y destino de los programas</b>			
Cultura	\$30.581.798,47	\$4.176.571,04	\$41.255.354,83
Asistencia social a la comunidad	\$ 8.226.930	\$37.966.545,36	\$32.506.450,70
Becas educativas	-	-	\$5.750.000
Deporte	\$13.151.307	-	\$96.595.315,45
Asistencia social, equipamiento e infraestructura	\$56.869.935,29	-	\$44.666.675,12
Asistencia social viviendas	-	-	-
Asistencia social salud	-	-	\$8.353.144,98
Educación infraestructura	-	-	\$7.646.252,26
<b>Total</b>	<b>\$108.829.970,76</b>	<b>\$42.143.116,40</b>	<b>\$236.773.193,34</b>

En 2021 más de 90.000 personas fueron beneficiarias directas de programas de asistencia social. Las ayudas económicas fueron para diversas áreas de la comunidad. Algunos ejemplos:

- Aportes para la realización del Programa Expo-vocacional, en el que jóvenes y personas adultas adquieren información y orientación acerca de las ofertas de formación disponibles.
- Aporte para la realización de la Sala Teatral ARCUPA, la cual favorece directamente a la cultura regional.
- Se contribuyó económicamente a la realización de la 6<sup>ta</sup> edición de la Fiesta de las Colectividades, en la que se reúnen culturas de todo el mundo en una celebración conjunta.
- Se destinaron recursos para suplir necesidades básicas, como, por ejemplo, la contribución financiera, destinados para gastos de funcionamiento a asociaciones y organizaciones sin fines de lucro.
- Se aportó para la adquisición de juegos didácticos hacia diversos establecimientos educativos dentro de la Provincia del Neuquén.

*Las personas beneficiarias directas de nuestros programas fueron, aproximadamente, 90.000.*

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.
- Eventos de difusión y sensibilización sobre Juego Responsable.

Gracias a la capacitación virtual, se pudo continuar con las capacitaciones en Juego Responsable.

Para 2022, asumimos el desafío de ampliar considerablemente el flujo de fondos destinados a la sociedad, y en particular seguiremos profundizando en:

- Trabajar con responsabilidad para cumplir con los aportes comprometidos.
- Brindar continua asistencia a entes y personas para suplir necesidades básicas.
- Acrecentar la cantidad de programas ejecutados en relación al 2021.
- Continuar con las capacitaciones en Juego Responsable y sostenibilidad, tanto para el personal de la Institución como para el público interesado en general.

Y para el mediano y largo plazo tenemos un gran desafío de hacer llegar a la comunidad, a través de espacios publicitarios, las capacitaciones en Juego Responsable y Prevención de los trastornos por juego de apuestas que se brindan desde el Instituto.

## 6.2 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, incluidos la extorsión y el soborno.
	Como organismo de control, las medidas para garantizar la transparencia a 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 forman parte fundamental de nuestras líneas de trabajo.

Entre las pautas a las que debe sujetarse el personal de la Institución, está el Código de Ética, que debe comprometerse a trabajar en la prevención y en la erradicación de las acciones de corrupción; también como Sujetos Obligados al 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 presentó reportes de operaciones sospechosas ante ese organismo y se puso a su disposición para cualquier otra información. Por otra parte, todos los meses el IJAN cumple con los requerimientos de presentación de reportes sistemáticos.

### **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE IJAN EN RELACIÓN CON LA ANTICORRUPCIÓN**

La Ley 2.141 de Administración Financiera y Control se aplica en todo el sector público de la Provincia de Neuquén, incluso en entes descentralizados o autárquicos como nuestra Institución. Es materia de la mencionada Ley el régimen de los sistemas referidos a la obtención, la gestión y el control de recursos por parte de los organismos del sector público y su aplicación para el cumplimiento de sus funciones y programas de acción. Comprende, asimismo, el sistema de administración de los bienes del Estado y el sistema de contrataciones. El IJAN debe observar



y cumplir lo establecido por esta normativa y presentar la “Rendición de Cuentas del Ejercicio”, antes del 31 de marzo de cada año, ante la Contaduría General de la Provincia, para presentar la rendición general ante el Poder Legislativo.

A través de este sistema de rendición y auditoría, el IJAN debe cumplir con lo establecido por la Ley 2.141 ajustándose a los siguientes principios generales sobre la administración de recursos públicos:

- 1) La legalidad de actos, operaciones y procedimientos.
- 2) La regularidad en las operaciones del registro e información contable.
- 3) La responsabilidad de funcionarios por su gestión, tanto en lo referente a los recursos administrados como a los resultados obtenidos.
- 4) El resguardo del patrimonio e intereses fiscales en los actos y las operaciones de gestión y administración.
- 5) Economía en el costo de las operaciones dirigidas a la obtención y aplicación de los recursos.
- 6) Eficacia en el grado de cumplimiento de los objetivos y eficiencia en la relación costo-beneficio necesaria para su obtención.
- 7) Transparencia y publicidad de los actos y de los resultados de la gestión.

Dentro de estos puntos, se incluye, entre otros, el procedimiento por seguir en caso de contrataciones, ya sean de servicios o bienes, lo que garantiza ajustarnos a los siguientes principios:

- a) La adjudicación se realizará a las ofertas que resulten más convenientes a los intereses de la hacienda pública.
- b) Aplicación de pautas de economía, eficacia y eficiencia en la gestión de adquisición, financiación y en los trámites operativos y administrativos relacionados con las adquisiciones.
- c) Concurrencia de la mayor cantidad posible de oferentes, el tratamiento igualitario de estos y el cotejo de ofertas en condiciones análogas.

Dentro del plan de control sobre los agentes oficiales de venta (permisionarios), y dado el grado de responsabilidad que tienen sobre el manejo de fondos públicos, se finalizó el proceso de creación de subcuentas bancarias. Anteriormente, la recaudación y el pago de premios de IJAN se realizaba, en dichas agencias, a través de cuentas bancarias privadas; esto generaba distintos riesgos sobre fondos de título público, se logró mitigar con éxito con la creación de cuentas bancarias de titularidad de IJAN, pero con otorgamiento de un poder de funcionamiento limitado a favor del permisionario.

Respecto al financiamiento de programas destinados a la asistencia social y la educación, de acuerdo con el artículo 2 de la Ley N° 2.751 de la Provincia de Neuquén, se les aplican procedimientos rigurosos para mitigar riesgos de fraude y/o corrupción: solicitud autorizada por el Poder Ejecutivo, procedimiento de justificación del precio, Dictamen Legal, Norma legal de aprobación del aporte por parte de la Presidencia de IJAN (Resolución), firma del convenio

celebrado con el beneficiario, certificaciones, actas de entrega, auditorías internas en caso de corresponder y posterior rendición del aporte ejecutado con el fin de entregar para su auditoría al Tribunal de Cuentas de la Provincia.

### **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.

A través de la Unidad, Neuquén participó en abril de 2021 en la Evaluación Nacional de Riesgos del sector de juegos de azar. Al respecto, esta iniciativa se desarrolla para que el sector se encuentre en una óptima situación ante la próxima Evaluación Mutua a la que será sometido el país por parte del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

Participó en el programa virtual destinado a mejorar los Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS). El seminario constó de 20 encuentros dirigidos a los distintos sectores del universo de sujetos obligados, y estuvo a cargo de miembros del Consejo Asesor y de la Dirección de Análisis de la UIF.

Se adhirió al sistema de consultas PEP (Personas Expuestas Políticamente), que surge de la Resolución Nº 134/18 de la UIF, disponible exclusivamente para los Miembros de ALEA, mediante un producto desarrollado para cumplir con las normas de control de operaciones respecto de la Prevención del Lavado de Activos y la Lucha contra el Financiamiento del Terrorismo.

Por otra parte, se continuó con el plan de capacitación al personal de la Institución y reforma del Manual de Procedimientos a cargo del Oficial de Cumplimiento.

**Compromisos futuros:** Capacitar en la materia a los agentes de la red de ventas de la Dirección de Lotería y Quiniela, de forma remota y a través de la página de IJAN (panel de agentes); y culminar con la elaboración de la 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.

## **6.3 Resultado de la gestión económica**

Principio Pacto Global: 1, 2

Indicadores GRI 103-1, 103-2, 103-3, 201-1, 204-1

### 6.3.1. 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 2021.

El IJAN, que 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), logró 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	2021	2020	2019
Ingresos	Clientes	3.949.430.534,19	2.545.984.765,91	2.172.255.161,03
Otros ingresos	Otros	23.900.901	4.473.119,37	5.650.208
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>		<b>3.973.331.435,19</b>	<b>2.550.457.885,28</b>	<b>2.177.905.368,57</b>
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>				
	GDI	2021	2020	2019
Gastos de funcionamiento	Proveedores	1.281.666.605,29	741.631.467,51	678.878.702,44
Sueldos y prestaciones de colaboradores <sup>1</sup>	Colaboradores	180.225.732,25	144.849.851,85	102.882.748
Pagos a proveedores de capital	Proveedores de crédito	2.770.596,57	5.812.708,95	9.940.676,72
Premios	Clientes/Consumidores	2.079.250.080,54	1.278.437.116,36	1.070.460.763,79
Inversiones en comunidades	Comunidad	132.409.343,19	57.087.691,34	303.600.539
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>		<b>3.676.322.358</b>	<b>2.227.818.836</b>	<b>2.165.763.430</b>

<sup>1</sup> IJAN no posee planes de jubilación ofrecidos a los empleados.

<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>	<b>297.009.077,35</b>	<b>322.639.049,27</b>	<b>12.141.938,78</b>

Luego de la apertura de las agencias de venta, y fundamentalmente de las salas de juegos, el IJAN recuperó sus niveles de ingresos y llevó adelante un plan de recupero de deudas contraídas por los concesionarios y producidas por los cierres durante la crisis sanitaria.

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

En 2021 IJAN cerró su ejercicio con un resultado operativo de 429,4 millones de pesos, anticipando a cuenta de utilidades un total de 132,4 millones, los cuales fueron destinados a programas de asistencia tal cual lo establece el art. 12 de la Ley de creación N°2.751. De esta forma, la Institución culmina el período con un saldo de utilidades líquidas y realizadas de 297 millones de pesos, puestos a disposición del Poder Ejecutivo para financiación de nuevos convenios de asistencia social y educación.

### 6.3.2. Proveedores

La contratación de proveedores se realiza bajo las normativas de la Ley de Administración Financiera y Control N° 2.141 y el Decreto Reglamentario. De acuerdo con esta normativa, los importes y procedimientos de la contratación pueden ser:

- Compra directa: hasta \$600.000. Se solicitan presupuestos para comparativas.
- Concurso de precio: hasta \$3.000.000. Se invita a participar a un mínimo de 3 oferentes.
- Licitación privada: hasta \$12.000.000. Se invita a participar a un mínimo de 6 oferentes.
- Licitación pública: superando los \$12.000.000 en adelante. Se invita a participar a distintos oferentes y a su vez se realiza 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.

Tipo de Proveedor		Compras 2021	Compras 2020
	Principales <sup>(*)</sup>	\$630.866.558	\$409.844.018,93

Proveedores Nacionales	Otros	\$48.962.153	\$27.267.097,65
------------------------	-------	--------------	-----------------

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

Estamos trabajando en diferentes iniciativas para disminuir nuestro impacto ambiental y mejorar el impacto social por medio de nuestras compras:

- Se está trabajando en el proyecto de reemplazo de *tonner*, comprado directamente de fábricas, por compra de recargas y elección de insumos de impresión que tengan procesos de reciclados, que aseguren máxima calidad y cuidado en el medio ambiente.
- Se está trabajando en el lanzamiento de un cuestionario para hacer llegar a las empresas proveedoras y recopilar información sobre sus formas, procesos y cuidados en el trabajo, ya sea desde la perspectiva ambiental (certificaciones- prevención con el medio ambiente) como social (inclusión de personas con discapacidad- igualdad de género- trabajo formal)

### 6.3.3. Casinos y Salas de Juego

El IJAN, a partir del mandato que le fue establecido por la Ley N° 2.751 de la Legislatura de la Provincia de Neuquén, 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; los fondos que recauda se destinan para financiar programas sociales y de Juego Responsable, y así prevenir y transmitir la importancia de usar los juegos de azar de forma controlada.

La fiscalización es diaria, tanto presencial en salas y de medios de sistemas que tenemos contratados. Tenemos conectados los 3.464 *SLOTS* al sistema, que están distribuidos en todos los concesionarios de la provincia, y nos permiten ver durante las 24 horas movimientos de contadores, control de % devolución, máquinas fuera de servicio, altas y bajas de máquinas, su documentación . Este control también permite revisar el cierre mensual sobre el cual se basan los cálculos para el cobro de canon Provincial y Municipal. También se dispone de un Manual de Operaciones que cada concesionario debe cumplir .

En relación con el desempeño económico de la gestión que realiza en cumplimiento de su mandato, el 2021 fue un año atípico de trabajo, dado que permanecían rebrotes de la emergencia sanitaria, y las salas no estuvieron abiertas en el aforo de ingresos ni en los 12 meses del año, lo que llevó a un crecimiento del 269,3% sobre el 2020. Si bien es alto, no tiene punto de comparación sobre el 2020 por haber estado cerradas la salas durante 10 meses.

Si bien a partir del 9 de diciembre de 2020 se realizó la apertura de las salas, en 2021 no se trabajó con normalidad, dado que la capacidad de aforo se mantuvo en el 50% hasta julio de 2021; a partir de este mes fue del 70%, y en noviembre de 2021 al 100%, sumado a que en mayo y junio de 2021 volvieron a estar cerradas la salas en su totalidad por un rebrote de pandemia en la provincia.

El juego online mantuvo su crecimiento, e implicó un incremento del 112,5 % con respecto al 2020. Durante 2021 se autorizaron 2 nuevas plataformas de Juego online a 3 concesionarios que operan en distintas localidades de la provincia, y con los que veníamos trabajando desde la solicitud de apertura que realizaron en 2020. Las autorizaciones de las plataformas online se dan a los concesionarios que tienen los contratos vigentes con el IJAN, es decir, no son autorizaciones directas IJAN/Plataforma. A estas plataformas se les realiza fiscalización similar a las salas vivas para cobrar el canon correspondiente.

Durante el 2021, y para acompañar a los concesionarios por el cierre de las salas durante los 10 meses del 2020, que implicó que no recaudaran, se les propuso y firmaron acuerdos para que pagaran en 2021 solamente el 50% del canon mensual, y para el otro 50% se acordó un plan de pago a partir de enero de 2022 de hasta 24 meses con un interés mensual.

#### **Desafíos 2022**

Para el 2022, y teniendo en cuenta el cierre en diciembre de 2021 en materia de recaudación, estimamos un incremento del 122% de crecimiento con un año normal de trabajo. Dentro de los desafíos para el 2022, nos propusimos:

- Actualizar el Manual de Procedimiento Operativo, con modificaciones en nuestro proveedor de control online de salas vivas y también en proveedores de juego online, en lo que respecta a nuevos controles y actualización del sistema con requerimiento de control que necesitamos.
- Estamos trabajando con 3 concesionarios que tienen pendiente el alta de Plataformas online, para que en 2022 las tengan dadas de alta .
- Incursionar en las apuestas deportivas a través de las plataformas de los concesionarios.

#### **Resumen del desempeño del período**

<b>Salas de juego</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Cantidad de Salas de Juego y/o Casinos	19	19	19
Cantidad de localidades	13	13	13
Plataformas online	3	1	1
Ingresos Canon Casinos	\$418.360.428	\$155.343.093	\$333.119.337

#### 6.3.4 Agencias de Lotería y Quiniela

A continuación se resume el desempeño y las acciones realizadas desde el área Operativa y de Comercialización de la Dirección Provincial de Lotería y Quiniela de la Institución, durante este año 2021, y los resultados obtenidos.

	2021	2020
Recaudación anual promedio por agencia 2021	\$14.747.135	\$8.343.749
Recaudación mensual promedio por agencia 2021	\$1.228.927	\$695.312
Recaudación Provincial media por habitante 2021	\$6.111,30	\$3.596,04
Recaudación de juegos online 2021	\$328.499.497	\$129.466.786
Recaudación total agencias	\$3.547.305.360	\$2.067.524.528
Recaudación total subagencias	\$259.455.662	\$143.568.972
Recaudación total 2021	\$3.804.761.022	\$ 2.211.093.500
Variación 2020 vs. 2021	73,11%	23,24%
Cantidad de localidades	36	35
Cantidad de agencias	250	265
Cantidad de subagencias	187	160
Cantidad de apostadores fidelizados con laneuquinaonline.bet.ar	2.600	N/A

La recaudación total acumulada respecto de 2020 arroja un incremento del 73,2%.

Algunos datos de relevancia:

- **Diaria Promedio: \$12.682.537**

- **Mensual Promedio: \$317.063.418**

- **Anual total: \$3.804.761.022**

Conforme los objetivos planteados para este 2021 - *“Aumentar la recaudación en un 10% por encima de la inflación anual”*- pudimos superar lo pretendido con creces, pese al contexto económico actual, luego de la vuelta de la pandemia.

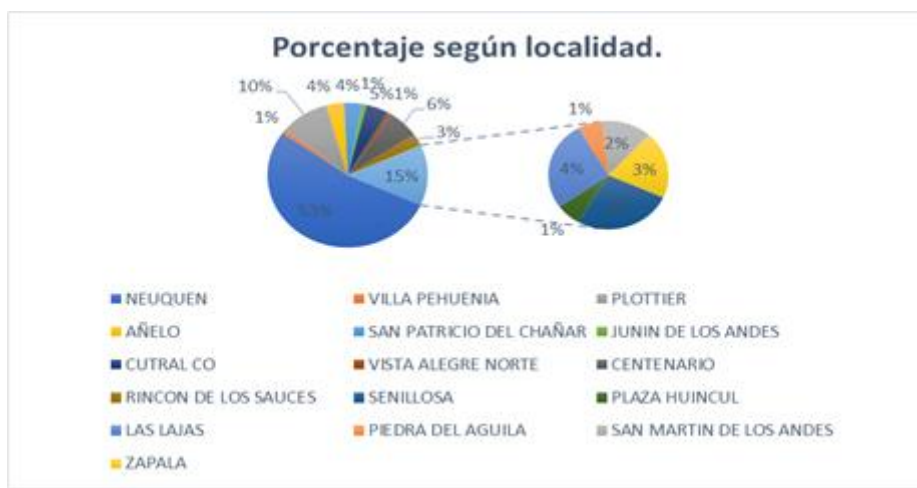
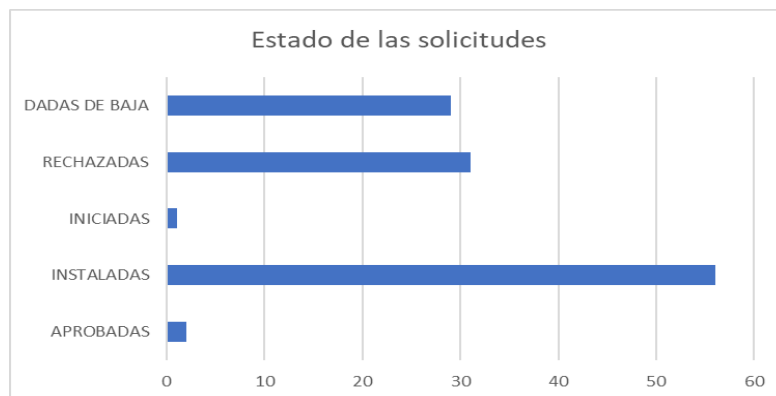
Respecto de los puntos de venta a través de los que comercializamos los productos lotéricos, podemos decir que algunos cerraron. Al estar inmersos en el contexto de pandemia, durante 2020 y parte del 2021, muchos debieron actualizarse en las nuevas modalidades de venta. El motivo radica en que muchas de ellas no pudieron sostenerse ante el escenario económico adverso, del cual la actividad no es ajena, y no pudieron elaborar herramientas que les permitan experimentar un crecimiento.

Por otro lado, se observa de forma positiva una profesionalización y una jerarquización de parte de la red, que se reinventó y desarrolló y desplegó herramientas digitales de venta. Hoy tenemos agencias que obtuvieron un crecimiento superlativo dentro del *ranking*, a muchas de ellas las colocó dentro de su *top ten*. Esta circunstancia obedece asimismo al posicionamiento de los juegos on-line y al esfuerzo de la Institución por articular

Durante 2021 se incrementó en un 34% más la cantidad de puntos de venta que comercializan Casino online respecto de 2020, 120 es el total de puntos de venta – de los cuales 104 son Agencias Oficiales y 16 son Subagencias-.

Por último, en 2021 contamos con 437 puntos de venta – 250 Agencias Oficiales y 187 Subagencias Oficiales.

Estado de las solicitudes de subagencias durante 2021:





## **Riesgos de incobrabilidad – Garantías ante incumplimientos**

En 2019, junto a la compañía aseguradora, se logró que cada Agencia tuviera su póliza de caución a un costo muy bajo y con una suma asegurada a la altura de la recaudación de cada una, la cual se ve actualizada cada seis meses en el marco del monitoreo que se realiza desde el área del incremento de la recaudación.

Durante este 2021, al haber detectado un incremento desmesurado en la recaudación de algunas agencias, el cual se destaca en las etapas de comercialización de los Sorteos Extraordinarios, nos vimos en la necesidad de trabajar con dicha aseguradora en el incremento de las sumas aseguradas. Se realizó un endoso por el incremento de la recaudación del top 20 de agencias, las cuales implicaban un riesgo alto de incobrabilidad ante el acaecimiento de algún tipo de incumplimiento. Este se efectuó sobre las pólizas individuales de dichas agencias.

## **ACCIONES EN LAS QUE SE APALANCÓ NUESTRO DESEMPEÑO**

Nuestro desempeño es el resultado del trabajo de la Dirección Provincial de Lotería y Quiniela. El diseño de diferentes estrategias que se desarrolla a continuación nos permite posicionar a "La Neuquina" como una lotería de vanguardia en el mundo del juego, promovemos el incremento de las ventas, la calidad de los servicios brindados al público apostador y a la red de ventas que comercializa por cuenta y orden de IJAN, y el desarrollo y la difusión de tecnologías sostenibles respetuosas del medio ambiente.

### **Laneuquinaonline.bet.ar**

En la primera parte del año se trabajó intensamente en el desarrollo de una nueva herramienta que le permitiera al público apostador jugar en cualquier momento y desde cualquier lugar. Es así que durante casi 3 meses se mantuvieron 2 reuniones semanales con el desarrollador del software de dicha herramienta y con el diseñador de la Agencia de Publicidad que nos asesora, para definir desde el nombre del dominio hasta su diseño gráfico. Del trabajo realizado surgió una web dinámica a la que se denominó [www.laneuquinaonline.com.ar](http://www.laneuquinaonline.com.ar), y dicho dominio se inscribió como tal y se registró en los organismos correspondientes. Con posterioridad al lanzamiento – con fecha 5/7/2021- el dominio cambió al de **bet.ar** en octubre, a partir de la iniciativa de "ALEA", que tiene como fin dotar las apuestas online de mayor seguridad, garantizando la protección de las personas usuarias.

En diciembre de 2021, a cuatro (4) meses del lanzamiento, existieron más de 2.600 personas usuarias fidelizadas en laneuquinaonline.bet.ar, con 215 agencias y 17 subagencias que incursionaron en la nueva herramienta.

Al finalizar el año fuimos ternados y galardonados por APTRA (ASOCIACIÓN DE PERIODISTAS DE LA TELEVISIÓN Y RADIOFONÍAS ARGENTINAS) en la cuarta entrega de los Martín Fierro Digital, que se llevaron a cabo en la ciudad de Neuquén, como "Plataforma web más destacada del año".

Este reconocimiento fue otorgado a esta nueva plataforma web de toma de apuestas, y significó una verdadera valoración al desarrollo web de juego oficial, que además de posicionarse como

una oferta de juego legal segura brinda un servicio dinámico, ágil y entretenido a nuestro público apostador.

### Sorteo Extraordinario de Invierno

Por segundo año consecutivo comenzamos con el desarrollo del programa de premios del Sorteo Extraordinario de Invierno de Lotería Unificada en marzo, con la finalidad de anticiparse al lanzamiento y así lograr ponerlo a la venta con mayor anticipación. Fue así que salió a la venta el 12 de abril de 2021.



El balance de dicho sorteo fue positivo, la variación en las ventas respecto de 2020 se incrementó de acuerdo al siguiente detalle:

- Total de recaudación del producto por lotería unificada: 51,3% más que en el 2020.
- Total de recaudación del producto en Neuquén en pesos: 45,5% más que en el 2020.

### Sorteos Extraordinarios de Fin de Año de Lotería Unificada

Este año no solo vendimos “LA CHEQUERA PREMIUM BLACK”, con un producto renovado y un *packaging* ajustado a la calidad del producto que promocionamos, sino que además lo lanzamos en julio de 2021, un mes antes de lo logrado el año anterior. Dicha circunstancia permitió a la red de ventas ofrecerlo con anticipación, y dio diferentes oportunidades de acceso al público apostador, incrementando para este año el nivel de recaudación del producto.

Esto fue posible ya que se lo comenzó a diseñar y desarrollar en marzo, y contó con la aprobación del programa de premios previstos.



El balance de dichos sorteos fue positivo, la variación en las ventas respecto de 2020 se incrementó de acuerdo al siguiente detalle:

- Total de recaudación del producto por lotería unificada: 36,4% más que en el 2020.
- Total de recaudación del producto en Neuquén en pesos: 35,7% más que en el 2020.

#### **Vinculación de la chequera al número de lotería**

Mediante un código de barra, se vinculó la chequera para crear una base de datos y permitir que, de forma automática al no ganar en los sorteos anticipados, este participe de los sorteos no ganadores propuestos para los compradores de la chequera.

#### **Mini Bingo**

Ante la buena aceptación del público apostador, nos vimos en la necesidad de aumentar los días de captación de apuestas y su periodicidad de los sorteos, con lo cual se pudo apostar de 3 días de la semana (lunes, miércoles y viernes) a 5 días de lunes a viernes.

#### **Incentivos Red de Venta**

Durante ese año se realizaron diferentes campañas de Incentivos para la Red de Ventas, y cambió la modalidad de otorgamiento de estos. Se buscó que esta estuviese basada en el esfuerzo y el acompañamiento a la comercialización diaria de los productos de Lotería la Neuquína, justa y equitativa. Es así que se elaboraron diferentes campañas de incentivos con el lema “Metete entre los 10 mejores de tu zona”. Su fin consistió en dividir a la provincia en 3 zonas y colocar en cada una a las 10 agencias que mayores ventas hayan tenido de un producto o mayor cantidad de fidelizaciones hayan obtenido en [laneuquinaonline.bet.ar](http://laneuquinaonline.bet.ar). Así participan de un sorteo en el que se elegirá a un ganador por zona que se hará acreedor de un (1) premio.

Las campañas y los resultados fueron los siguientes:

Incentivos año 2021 (campaña Metete entre los 10):

a) Campaña Bingos - marzo 2021:

\* Patagonia Tele Bingo: 3 premios de \$80.000 c/u: \$240.000

\* Patagonia Mini Bingo: 3 premios de \$40.000 c/u: \$120.000

SUBTOTAL campaña marzo: \$360.000

b) Campaña La Neuquina online - agosto 2021:

\* 3 premios de \$70.000 c/u: \$210.000

c) Campaña Sorteos Extraordinarios de Fin de Año – enero 2022:

\* 3 premios de \$25.000 c/u: \$75.000

**TOTAL Campañas 2021: \$645.000**

### **Posicionamiento de marca y de productos dentro del mundo digital**

Durante 2021, el marcado crecimiento en la recaudación reflejó la incorporación de la comercialización del producto casino online en las Agencias Oficiales de Lotería y Quiniela. Desde el posicionamiento de "laneuquinaonline.bet.ar" - nueva herramienta que otorga al público apostador una nueva forma de apostar, en cualquier momento y desde cualquier lugar a través del diseño de una app dinámica-, se detectó, a partir de los resultados que arrojó la auditoría en marketing digital contratada, que era imperante elaborar una estrategia digital tendiente a posicionar comercialmente la marca en redes, en el marco del avance sostenido que tuvo la comercialización online en el mundo digital.

Si bien este punto ya estaba planteado desde el área como un objetivo medible para 2021, resultó necesario contar, para la mencionada tarea, con profesionales especializados en la materia que tuvieran como objetivo principal el propuesto.

Así fue que en septiembre de 2021 se comenzó a trabajar con más fuerza en redes, incorporando contenido, desarrollando piezas acordes a las preferencias de las personas usuarias. Esto nos permitió visibilizar nuestros productos, captar otro público que quizás no nos conocía, fortalecer el rol de la red de ventas y empezar a definir acciones basadas en información certera, real y medible.

En octubre:

- Se sumaron más historias interactivas que incentivaron la participación de la audiencia digital.
- Se realizaron 87 publicaciones.
- Se lograron más comentarios y conversiones según las métricas compartidas, en las cuales también podrán ver el resultado general de todas las acciones digitales.

Lo que se espera para los próximos meses es continuar generando más interacciones, comentarios y así mejorar el alcance general de la presencia digital del IJAN + La Neuquina.

## 7 NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

Principio Pacto Global: 7, 8, 9

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

COMPROMISOS
<b>AMBIENTE</b>  El cuidado de nuestro medio ambiente es parte de un compromiso que todos asumimos como institución. Desde el IJAN trabajamos desde la prevención del mal uso de los recursos naturales, promoviendo el cuidado del medio ambiente y fomentando la responsabilidad ambiental por medio de comunicados y en acciones respetuosas

La política ambiental del Instituto promueve el involucramiento de toda la Institución en la preservación ambiental en todas las fases de su actividad. Esta política se ve reflejada en 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.

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.

## 7.1. Gestión ambiental a través de infraestructura inteligente

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



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

### Consumo energético

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



En 2019 se avanzó con la instalación de energía solar por medio de paneles solares, ubicados en la azotea del edificio. La instalación se hizo según 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. Dado que el proveedor de energía no permite la inyección “on grid” planificada por IJAN, la energía captada por los paneles está siendo aprovechada para consumo interno del edificio. Gracias a esta iniciativa, el 1% de la totalidad de energía instalada, llegando a 6 kVA de potencia, es de fuente solar.

El edificio también cuenta con:

- Paneles de iluminación con tecnología Led
- 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, y detectar fallas en las instalaciones de todo el edificio y eficientizar las tareas de mantenimiento preventivo.

Para 2022 tenemos previsto:

- Realizar una mejora importante en el sistema de BMS que nos permite acceder a las alarmas y controles de forma remota.
- Adoptar un control del agua potable de consumo, haciendo 2 Análisis Físico-Químico y Bacteriológicos, junto con la limpieza de tanques de agua 1 vez por año.

	2021	2020
Consumo energético	1.200 KW	1.152 KW

## Gestión de residuos

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



Tenemos implementadas medidas de selección y clasificación de residuos comerciales, en cumplimiento de la normativa de clasificación según Ley Nacional 22/2011 y la Ordenanza Municipal N°13604. Para esto, implementamos una batería de cestos de residuos de distintas características, distribuidos en las plantas de todo el edificio.

Durante el periodo de pandemia 2020-2021 se dejaron de utilizar expedientes físicos, y se adoptó la modalidad digital en muchos de los expedientes generados desde nuestro Instituto, de esta manera pudimos generar un ahorro de consumo de papeles consecuente con la generación de residuos reciclados.

### Compromisos en marcha para 2022:

- Licitación para la construcción de terraza verde.
- Ampliación del sistema de control del edificio (BMS).
- Mejoramiento de mobiliarios e imagen del Hall de Recepción.
- Mobiliarios y vitrinas en sectores públicos del edificio.
- Proyecto Lumínico Exterior.
- Cerramientos de seguridad sobre peatonal de acceso.
- Cambio y mejoramiento de solados internos en sectores públicos del edificio.
- Registro Digital de Tareas de Mantenimiento y Seguridad de acuerdo al Manual Vigente.

## 8 ACERCA DE ESTE REPORTE

[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 Comunicación del Progreso (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 se inicia 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 de 2019 al 31 de diciembre de 2020. El presente informe cubre el período de la gestión del IJAN desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021. 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 fue elaborada en utilizando indicadores elaborados por los estándares GRI y también con indicadores propios de la gestión del IJAN. Para su redacción se consideró la guía de lenguaje inclusivo de Naciones Unidas.