



Balance Social

2017



El monopolio del Estado en materia de regulación de los juegos de azar, garantiza la transparencia y seguridad del destino final de cada apuesta al desarrollo social de la comunidad”



A black and white photograph of a building entrance. The letters 'IAF' are prominently displayed in large, dark, serif font above a set of glass doors. The background shows trees and a sky. A large green semi-transparent rectangle is overlaid on the right side of the image, containing the table of contents.

Sumario

01 Alcance del Balance Social	P. 5
02 Carta del Presidente	P. 6
03 Perfil de la organización	P. 8
04 Memoria de Gestión	P. 26
05 Composición del Directorio	P. 27
06 Nuestros Grupos de Interés	P. 28
07 Aspectos Materiales y Cobertura	P. 30
08 Análisis de Materialidad	P. 42
09 Contenidos Básicos Específicos	P. 45
10 EVEGyD	P. 49

01. Alcance del Balance Social

Con profunda satisfacción, tenemos el agrado de presentarles el tercer balance social de nuestro Instituto, correspondiente al Ejercicio Económico N° 83, período el cual transcurrió del 1° de enero de 2017 al 31 de diciembre del mismo año.

El objetivo del presente Balance Social es informarles sobre las estrategias empleadas y el desempeño del IAFAS a lo largo del ejercicio, respecto a los asuntos más relevantes para nuestros grupos de interés.

El mismo fue elaborado - por tercer año consecutivo - teniendo en cuenta los principios y lineamientos de la RT N° 36, N° 44 y la Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI- Global Reporting Initiative), bajo la opción esencial. En él se visualizan los aspectos materiales más relevantes sobre responsabilidad económica, social y ambiental. Cabe destacar que en el año 2017 dimos pasos importantes sobre dichos ejes y estamos comprometidos a incrementarlos en los años venideros.

También se puede observar el Estado del Valor Económico Generado y Distribuido (EVEGYD), el cual muestra el compromiso del Instituto en retribuir de manera justa a la comunidad, siendo éste el objetivo principal del IAFAS: brindar recursos de apoyo

financiero a los planes de acción y seguridad social, a través de la explotación, administración y fiscalización de los juegos.

A pesar de las dificultades económicas a nivel mundial que se presentaron durante el año bajo análisis, el Instituto con mucho esfuerzo logró superarlas, mejorando no sólo la distribución a los organismos según lo establecido por ley, sino también realizando una fuerte inversión en obra pública: la culminación de la ampliación del edificio del IAFAS Central, aportando un nuevo lugar con un mejor ambiente de trabajo.

Por lo antes expuesto podemos afirmar que el Instituto se encuentra más consolidado que nunca y está en condiciones de adaptarse a la época en la que se encuentre.

Finalizando, queremos recordarles que cada apuesta oficial que se realiza en Entre Ríos genera recursos que llegan a la comunidad como Salud, Deporte, Trabajo, Seguridad, Jubilaciones, entre otros.

Por ese motivo es importante que el juego esté regulado y en manos del Estado, garantizando que los recursos que genera tengan un destino social y vuelvan a la comunidad en acciones y beneficios concretos.

02.

Carta del Presidente



Las acciones que se están llevando a cabo y las definidas para futuros ejercicios tienden a la eficiencia y la mejora continua del IAFAS, generando de esta manera, valor para el organismo y nuestro entorno.”

Tengo el orgullo de presentarles el tercer Balance Social del Instituto de Ayuda Financiera a la Acción Social, correspondiente al año 2017. En él se comunican y resumen las actividades y logros alcanzados por el Instituto en materia económica, social y ambiental durante el periodo bajo análisis.

Cabe recordar, que somos un organismo que está fuertemente comprometido con la generación de valor social y ambiental en las acciones que llevamos adelante. Trabajamos, así, en conjunto con todas las áreas del Instituto para cumplir con altos estándares de calidad y ética, con el objetivo de mejorar día a día el vínculo con nuestros grupos de interés.

En pos de la mejora continua, durante 2017 se obtuvieron los siguientes logros:

- Incremento de los aportes esenciales que el Instituto realiza a la sociedad, según la ley de creación del IAFAS.



- Certificación de la norma ISO 27.001 de Seguridad de la Información, siendo esta una experiencia trascendental y un gran desafío para el Instituto, aportando más elementos de transparencia y seguridad a los sistemas de información.
- Distinción por parte de la WLA (World Lottery Association) al Instituto en reconocimiento al trabajo realizado en materia de Juego Responsable, logrando la certificación nivel 1, con vigencia hasta el año 2020.
- Certificación del Instituto como Área Cardioasistida por el término de dos años, otorgada por la Federación Cardiológica Argentina
- Migración de los cuatro procesos certificados a la norma ISO 9.001:2015.
- Nuevas alianzas con organismos gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil.
- Actividades de concientización para nuestros colaboradores y públicos externos sobre Juego Responsable.
- Implementación de un nuevo software de calidad que permitirá mejorar la información recolectada y reducir el consumo de papel.
- Lanzamiento de innovadora plataforma que permite a los clientes participar de los sorteos tradicionales de Quini 6 a través del teléfono celular.
- Intensas campañas de difusión dirigidas a la comunidad sobre las consecuencias de comercializar el juego clandestino.
- Constantes capacitaciones y talleres destinados a los colaboradores del Instituto.
- Beneficios brindados a nuestro capital humano,



teniendo en cuenta que ellos son un pilar fundamental para el Instituto.

- Concientización sobre cuestiones de salud y seguridad en el trabajo.

En cuanto a los próximos ejercicios, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- Puesta en funciones del nuevo edificio donde funcionará IAFAS Central, sito en calle Belgrano.
- Obras de modificación del edificio donde actualmente trabajan nuestros colaboradores de sede central -calle 25 de Mayo 255-, las cuales traerán aparejada la mejora en la realidad edilicia, trayendo beneficios que serán apreciados en los ejercicios futuros.
- Modernización de los equipos informáticos tanto del IAFAS Central como de los Casinos de Entre Ríos y Sala de Entretenimientos.
- Adhesión al Programa de Despapelización de la administración pública de la provincia de Entre Ríos, persiguiendo el propósito de disminuir el uso del papel para generar un entorno más saludable en las tareas diarias de los colaboradores del estado.
- Ampliación del alcance de los procesos certificados, lo cual tiene como finalidad la mejora en la eficiencia de procesos del Instituto.
- Dentro del marco del Juego Responsable, el IAFAS se propone conseguir los siguientes tres niveles que entrega la WLA (World Lottery Association).
- Adhesión al Pacto Global y al ODS (Objetivo de Desarrollo Sustentable).

- Generación de nuevas alianzas estratégicas con diferentes organismos.
- Fortalecimiento de la política de responsabilidad social a través de programas y actividades.

Las acciones que se están llevando a cabo y las definidas para futuros ejercicios tienden a la eficiencia y la mejora continua del IAFAS, generando de esta manera, valor para el organismo y nuestro entorno. Quiero felicitar a los más de 1.233 colaboradores que trabajan en el Instituto y que hacen que seamos un organismo consolidado y en auge de crecimiento. Los animo a seguir trabajando con el mismo entusiasmo y dedicación.

Y en cuanto a los demás grupos de interés, quiero agradecerles el apoyo que nos proporcionan y su confianza, lo cual nos motiva para seguir trabajando con la mayor ilusión y esfuerzo.

Los invito a recorrer estas páginas y hacernos llegar sus comentarios y opiniones, para que juntos podamos seguir creciendo y realizando nuestra actividad de la mejor manera posible, contribuyendo al desarrollo sustentable de nuestra provincia y de nuestro país.

Cr. Silvio Orestes Vivas
Presidente IAFAS



LOTERIA DE
ENTRE RÍOS

03. Perfil de la organización

Nuestro futuro tiene una historia:

1933

Se creó la Caja de Asistencia Social y Sanitaria de la Provincia de Entre Ríos.

.....

1969

La Caja se mudó al edificio de calle 25 de Mayo 255.

.....

1972

Se promulgó la Ley N° 5.144 que creó el Instituto de Ayuda Financiera a la Acción Social.

.....

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

VISIÓN:

Ser un modelo de Institución con permanente innovación en la gestión y el control del juego responsable.

MISIÓN:

Generar y optimizar los recursos institucionales a través de procesos eficientes, promoviendo la permanente innovación y la transparencia en la gestión, para contribuir al desarrollo social de la Provincia de Entre Ríos.

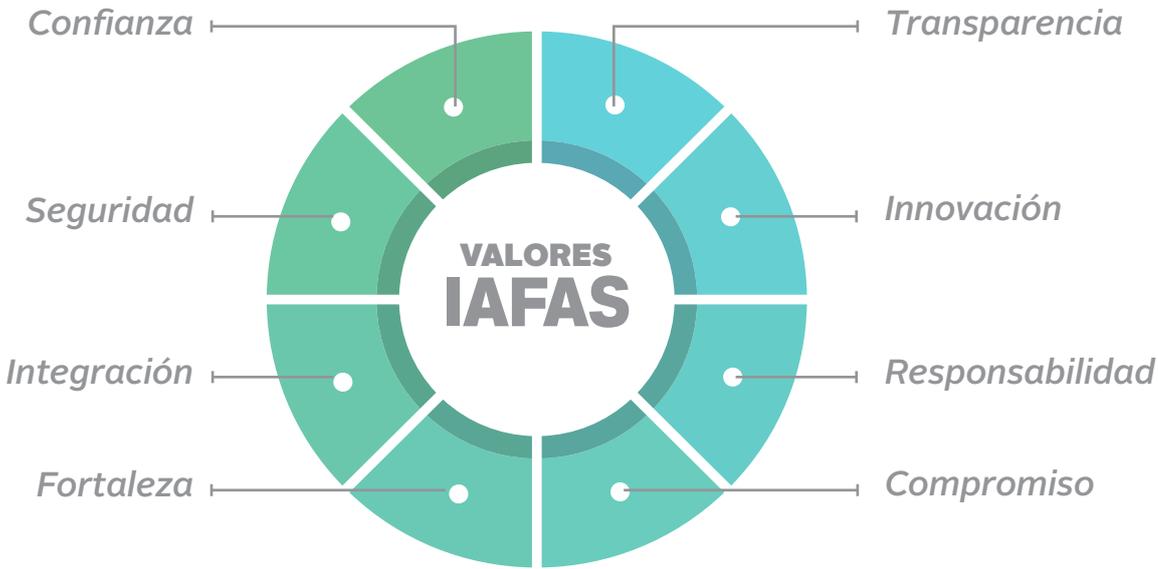


→ 1985 → 2002 → 2017

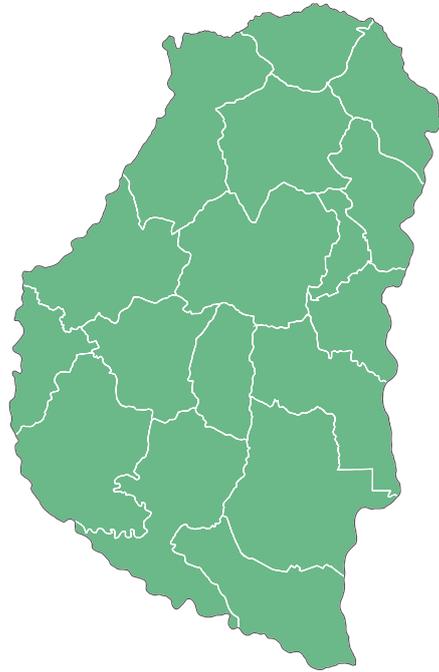
Comenzaron a abrir los Casinos de Entre Ríos.
.....

Se remodeló el edificio de sede central y el salón de exposiciones.
.....

Culminó la obra de ampliación del edificio de IAFAS Central – sito en calle Belgrano-.
.....



Nuestros Juegos y Espacios de Entretenimiento



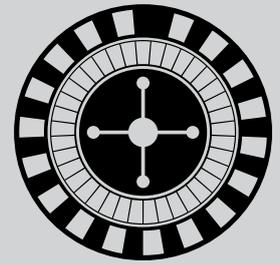
Nuevos Espacios de Entretenimiento:

Con la finalidad de brindar cada día mejores servicios a la población, con un uso totalmente responsable, el IAFAS reinauguró en el año 2017 las salas tragamonedas ubicadas en las ciudades de Federal y Viale, las cuales forman parte de la puesta en valor que lleva adelante el IAFAS en toda la provincia.

FEDERAL

El nuevo centro de entretenimientos en la ciudad de Federal se desarrolla en un edificio compuesto por planta baja y entrepiso, contando con todas las comodidades necesarias para atender al público, tales como un sector buffet, un salón principal con climatización central y un espacio destinado a realizar shows.

Es preciso destacar la magnífica obra que se llevó a cabo, incluyendo espacios de *juego libres de humo de tabaco* y una *mayor accesibilidad para personas con discapacidad*.



...

10
CASINOS

...

31
SALAS

...

921
AGENCIAS
OFICIALES

...

102
CORREDORES

...



IAFAS renueva todos sus años el gran compromiso de trabajar por la comunidad entrerriana, multiplicando sus esfuerzos para contribuir al desarrollo social.

VIALE

Se llevó a cabo la reubicación e inauguración de la Sala de Juegos de la localidad de Viale, la que cuenta con una diversidad de atracciones tales como shows artísticos, sorteos y sector gastronómico.



Nueva plataforma en agencias oficiales

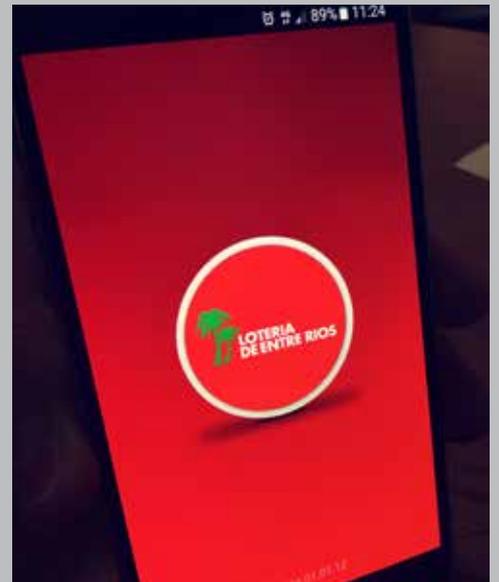
QUINI 6 MÓVIL

CON LA SEGURIDAD DE SIEMPRE

El IAFAS ofrece a los apostadores entrerrianos una nueva alternativa para participar en los sorteos tradicionales del Quini 6, cómodamente desde el lugar en que se encuentre.

Quini 6 Móvil es una plataforma desarrollada por la Lotería de Entre Ríos que permite jugar desde un celular en el cual se haya bajado la aplicación Quini 6 Móvil y/o mediante mensajes de texto, garantizando la misma seguridad que ostentan los tradicionales tickets emitidos por las agencias oficiales.

Esta modalidad de juego innovadora, está dirigida a brindarle a las agencia herramientas que satisfagan las nuevas tendencias del mercado.



Juegos comercializados en agencias oficiales

IAFAS

INSTITUTO DE AYUDA FINANCIERA A LA ACCIÓN SOCIAL

JUEGOS PROPIOS



TOMBOLA



Dispositivo
**TICKET
GAME**

JUEGOS DE OTRAS JURISDICCIONES



Loto PLUS



¿Cómo se compone nuestro equipo?

IAFAS está conformado por una plantilla de 1.233 colaboradores, quienes desde sus roles aportan significativamente al logro de los objetivos del Instituto.

Colaboradores 2017



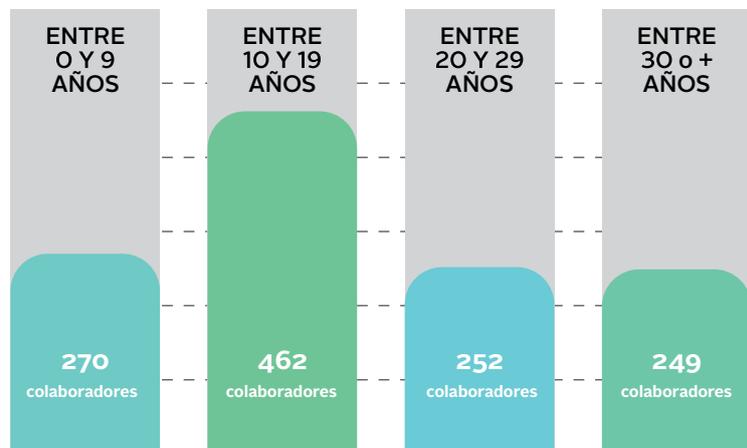
PUESTOS JERÁRQUICOS POR GÉNERO

Género	Cantidad	%
Mujeres	52	24,19%
Hombres	163	75,81%
Total	215	100%

Antigüedad

Nº de COLABORADORES

500
400
300
200
100



Rango Etáreo

Nº de COLABORADORES

500
400
300
200
100



Régimen laboral



*Corresponde a una persona fuera del escalafón.

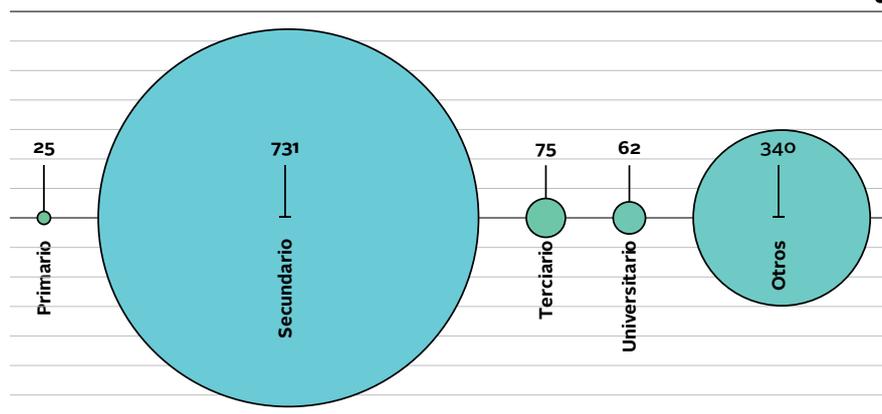
Altas y jubilaciones de personal:



Apoyo a la educación personal: El Instituto está comprometido con el desarrollo educativo de su capital humano, por lo que continúa estimulando a sus colaboradores a finalizar sus estudios primarios y secundarios:

2017

IAFAS busca promover la diversidad, preservar la salud, la seguridad laboral y el desarrollo de las cualidades de los colaboradores. Por tal motivo, es preciso destacar, que en el Instituto se respeta el principio de la igualdad de retribución entre hombres y mujeres para un mismo trabajo.



NUESTRO CAPITAL HUMANO (*)

Indicadores	2017	2016
Mujeres	374	380
Hombres	859	877
Total de Colaboradores	1.233	1.257
Altas de Personal	20	16
Jubilaciones	21	13
Lic. por maternidad y paternidad	42	19
Campaña de vacunación Gripe A	450	450
Colaboradores capacitados	610	465
% de Asociación Sindical	72%	73%
Accidentes de trabajo	28	46
Ausentismo (**)	5,27%	-

*Se exponen los indicadores de manera comparativa, según establece la RT N° 44 (Segunda Parte - Punto 3).

**Primer año donde se mide el índice de ausentismo del Instituto; considerando las licencias por enfermedad de corto y largo tratamiento

El Instituto genera infinidad de puestos de trabajo de manera directa e indirecta: 3.497 personas prestaron servicios durante el 2017:

Personas relacionadas con IAFAS	2017	2016
Empleados en Agencias (*)	1.307	1.294
Empleados en Concesionarias (**)	957	942
Colaboradores en IAFAS	1.233	1.257
Total	3.497	3.493

(*) Se consideró a los titulares de agencias, corredores y empleados que trabajan en agencias.

(**) Incluye empleados de empresas, proveedores de máquinas y soporte de captación de datos.

Verdadero rostro de la Economía Social

La ley de creación del Instituto establece que el objeto del mismo es brindar recursos de apoyo financiero a los planes de acción y seguridad social que se programen y ejecuten en la provincia de Entre Ríos.

Los fondos que recauda mensualmente el IAFAS se traducen en acciones y resultados concretos en materia social.



DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL EJERCICIO 2017

- 18% Deporte,
- 10% Ministerio de Desarrollo Social
- 1% Salud
- 5% Seguridad
- 17% Amas de Casa (*)
- 49% Tesorería (*)

(*)Las transferencias a Tesorería General de la Provincia y a la Caja de Jubilaciones para amas de casa son variables.

FOPRODE

\$ 81.670.570,09 invertidos en Deporte.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

\$ 45.372.538,94 invertidos en Desarrollo Social.

CAJA DE JUBILACIONES

\$ 76.200.300 invertidos en jubilaciones para amas de casa.

TESORERÍA

\$ 223.258.457,01 invertidos en rentas generales.

SALUD

\$ 4.537.253,89 invertidos en Salud.

FOPROSE

\$ 22.686.269,47 invertidos en Seguridad.

En **2017** se distribuyó a los organismos un **46% más** que en 2016

DEPORTE

A través de las utilidades que el IAFAS recauda y tal como lo dispone la Ley 10.373/15, el Instituto destina el 18% de las utilidades netas al deporte. En el año 2017 se distribuyó \$81.670.570,09, en concepto de fondos a **clubes profesionales, ligas de fútbol y asociaciones de básquet entrerrianos.**



DESARROLLO SOCIAL

El IAFAS, por medio de la Ley 10.225/14, destina el 10% de las utilidades netas, al financiamiento de programas de la Economía Social.

Así, durante el año 2017, el IAFAS aportó \$45.372.538,94, lo que permitió ejecutar los siguientes programas:

1) Microcréditos: Los microcréditos representan un financiamiento escalonado para emprendedores, con garantía solidaria, buscando que los sectores vulnerables de la sociedad puedan



Yo creo que no hubiera podido desarrollar mi emprendimiento como lo estoy haciendo ahora, sin el acompañamiento del Gobierno provincial...”



acceder al crédito para posibilitar la generación de autoempleo mediante proyectos productivos, de comercialización o de servicios.

Una repostera artesanal, beneficiada por el programa microcrédito, señaló que: “Los programas de microcréditos fueron de gran ayuda para mí; muchas veces es difícil asumir todos los gastos y la situación económica de hoy no es muy fácil. Tomar estos créditos me permitió agrandar la capacidad para tomar pedidos, desarrollar más lo que es mi producción. Yo creo que no hubiera podido desarrollar mi emprendimiento como lo estoy haciendo ahora, sin el acompañamiento del Gobierno provincial, seguiría trabajando con mínimos recursos y más esfuerzos. La verdad es que estoy muy agradecida por todo lo que me han ayudado; pude comprar las herramientas para producir más y mejor, no hubiera podido sola”.

A lo largo del año 2017 fueron beneficiados **904 emprendedores** de diferentes localidades entrerrianas.

2) Crédito joven: Línea crediticia destinada a los jóvenes egresados entrerrianos para financiar la adquisición de herramientas, máquinas, mobiliarios y/o la contratación de los servicios que posibiliten emprender sus actividades profesionales.

En el año 2017 este programa alcanzó a **39 jóvenes** técnicos y profesionales.

3) Financiamiento para cooperativas y grupos asociativos: Esta línea de créditos está orientada a Cooperativas de Trabajo y/o Grupos de Gestión Asociada, para financiar la adquisición de insumos o materias primas hasta en un 80%.

En el transcurso del año 2017 se beneficiaron en esta línea de pre-financiamiento a **85 miembros de cooperativas**.



4) Crecer: Este programa está dirigido a jóvenes de 18 a 35 años que se encuentren en situación de vulnerabilidad social y que no tengan empleo formal; tiene una duración de cuatro meses, en los cuales se contempla el dictado de capacitaciones y de talleres para la definición de proyectos productivos.

Durante el año 2017 **1.400 jóvenes** tuvieron acceso a dicho programa.

5) Cuidadores de la casa común: Este programa promueve el proceso de inserción socio-laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad, brindando capacitación, acompañamiento y contención para la realización de proyectos laborales sustentables.

Durante el año participaron del mismo **100 jóvenes**.

6) Incorporación de tecnología: Esta línea de trabajo busca mejorar las condiciones de producción de los emprendimientos de la Economía Social a partir de la dotación de las herramientas.

Durante el año 2017, el dinero invertido en dicho programa se distribuyó entre **492 emprendedores**.

7) Ferias de la Economía Social: Esta línea de acción busca desarrollar y fortalecer espacios de comercialización. A lo largo del año 2017 fomentó las oportunidades comerciales de **240 emprendedores** de distintas localidades de la provincia de Entre Ríos.

8) A esto debe sumarse la actividad desarrollada a través de la Dirección de Hábitat Popular de la Subsecretaría de Políticas Sociales, donde se ejecuta el programa COBIJAR.

Con esta política se busca, por un lado, brindar una respuesta directa a las personas en situación de pobreza para ayudarlas a sobrellevar el invierno, mediante la distribución de frazadas; y, por otro, apunta al fortalecimiento de los emprendedores del sector textil fomentando su inserción en el mercado a través de la producción de frazadas en el marco de talleres o cooperativas.





AMAS DE CASA

Recordemos que el Instituto solventa en un 100% las jubilaciones para amas de casa en toda la provincia de Entre Ríos, mediante la ley N° 8.107/88.

En el año bajo análisis se beneficiaron a **9.060 amas de casa, ascendiendo a la suma total anual de \$76.200.300,00**



SALUD

El Instituto, por medio de la Ley N° 8.814, destina el 1% de las utilidades netas para la atención de enfermos que deban ser derivados a nosocomios o clínicas privadas, fuera del ámbito provincial y dentro del ámbito nacional.

En el año 2017, el Instituto transfirió \$4.537.253,89



SEGURIDAD

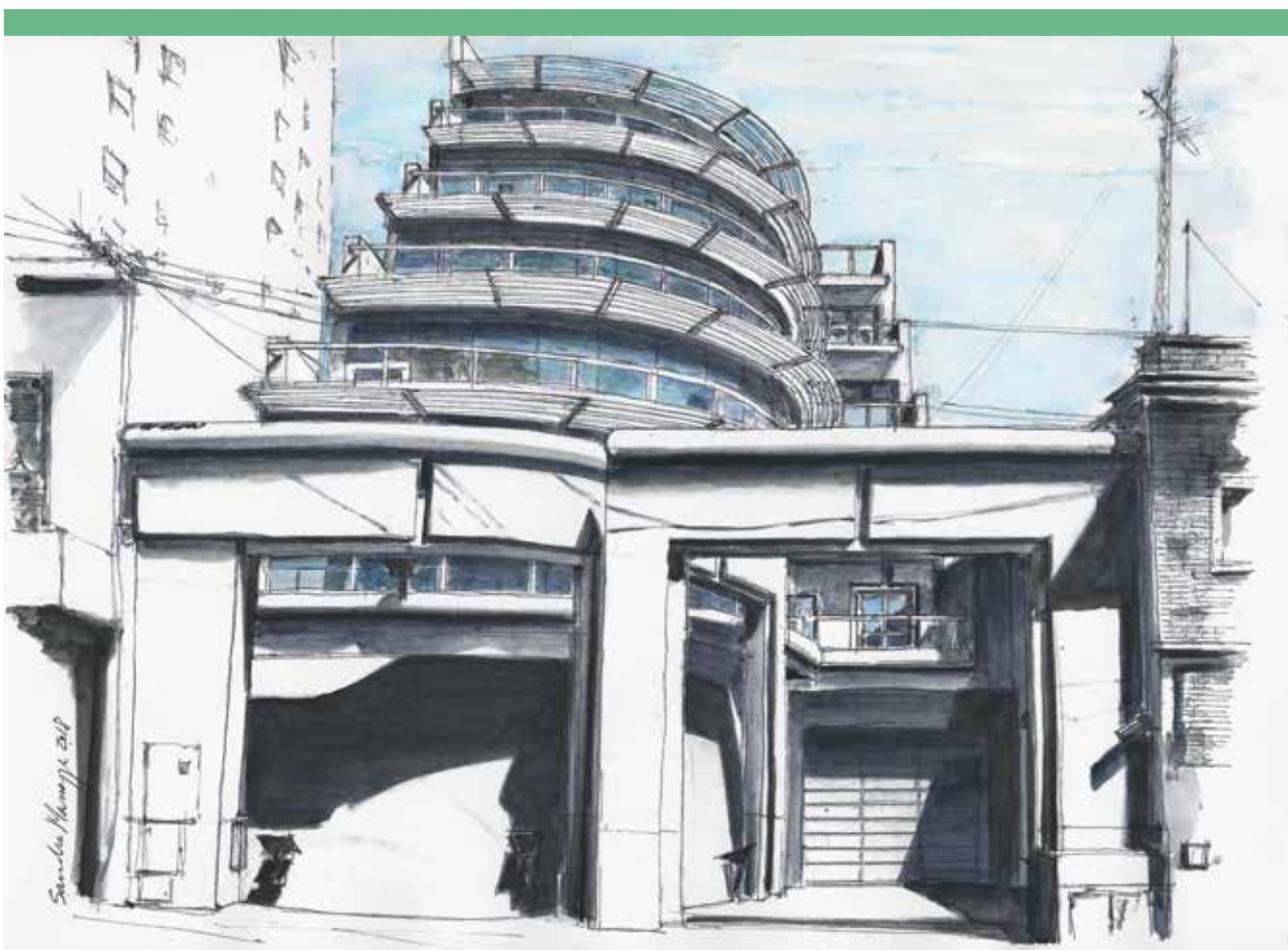
El IAFAS, mediante la Ley 10.364/15, transfiere el 5% de sus utilidades netas al Fondo Provincial de Seguridad (FOPROSE), con el fin de contribuir a la seguridad provincial, defensa, garantía y promoción de derechos ciudadanos, mejorando las condiciones de seguridad ciudadanas tanto en el ámbito urbano como en el rural. También busca financiar las herramientas -emanadas desde el Ministerio de Gobierno y Justicia, Secretaría de Seguridad y Policía de Entre Ríos- necesarias para un mejor cumplimiento de la problemática de “Seguridad Provincial”.

Con las transferencias de 2017 –que ascendieron a \$22.686.269,47- se adquirieron **13 automóviles** para patrulleros, módulos transportables para la construcción de **destacamentos policiales y chalecos de protección balística**, que fortalecen las herramientas en materia de seguridad con las que cuenta la Provincia.

Un gran sueño cumplido

Culminación del nuevo edificio de IAFAS Central
- sito en calle Belgrano -

SOLIDEZ
TRANSPARENCIA
SEGURIDAD
MODERNIDAD
COMODIDAD
ACCESIBILIDAD



- 2.374,63 m² cubiertos
- \$ 72.484.389,37 invertidos
- 100% financiado por IAFAS
- Preparado para albergar más de 140 puestos de trabajo
- Posee un Auditorio para 120 personas
- Eficiencia energética
- Amigable con el medio ambiente

ENTIDADES CON LAS QUE EL INSTITUTO SE RELACIONA

El Instituto articula su trabajo con entidades especializadas en diversas temáticas:



Asociación de Loterías, Quinielas y Casinos Estatales de Argentina (ALEA) es una entidad sin fines de lucro que nuclea a todos los organismos estatales que regulan y controlan la actividad lúdica en el ámbito del territorio nacional.

Tiene la misión de posicionarse como ente asesor, de referencia y de capacitación de los entes reguladores de la actividad lúdica en la Argentina, en materia de control, fiscalización, modernización y optimización de recursos.

IAFAS es miembro regular de ALEA y participa activamente en distintas comisiones y seminarios organizados por dicha Asociación, como fue el encuentro en San Luis para celebrar la Asamblea Extraordinaria de ALEA (Nº 62 Y 63), donde asistieron dos integrantes del Directorio.

Es importante recordar que el Cdor. Silvio Vivas también ejerce la Presidencia de la Comisión de Comercialización de ALEA; y que el Director, CPN Guillermo Dubra es el Presidente de la Unidad Coordinadora de Prevención de Lavado de Activos de ALEA, desempeñando, ambos, una activa labor representando a la asociación en diversos foros y congresos.



Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE) es un organismo internacional, bajo la forma de asociación civil.

Su principal misión consiste en ser el órgano político, asesor y de capacitación de las Loterías de Iberoamérica para lograr la colaboración e intercambio de información entre sus miembros.

El Instituto se vincula con dicha asociación civil parti-

cipando en las actividades que son organizadas por la corporación, como fue el XVI Congreso de la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE) “El juego se vive sin fronteras”, realizado en Panamá; y el seminario internacional organizado por CIBELAE efectuado en el país de El Salvador, asistiendo nuestro Presidente a ambas actividades como parte del panel de oradores del encuentro.



Asociación de Agentes Oficiales del IAFAS de Entre Ríos (AAOIER) es una entidad creada con la finalidad de generar un ámbito de diálogo y participación en el cual los agencieros puedan expresarse, debatir y analizar el desarrollo de la actividad.

IAFAS viene realizando desde hace ya 10 años un trabajo de manera mancomunada con AAOIER. Durante este tiempo se han obtenido destacados logros, producto de la labor conjunta, como fue el reglamento por el cual se accedió a la titularidad de agencias en carácter de “agentes oficiales”.



IRAM es el Instituto Argentino de Normalización y Certificación que tiene como visión ser una institución referente en el ámbito nacional, regional e internacional para la mejora de la competitividad, el desarrollo sostenible y la calidad de vida del ciudadano.

Nuestro Instituto se encuentra estrechamente vinculado con dicha entidad. Anualmente IRAM realiza auditorías de mantenimiento, las que nos permiten evaluar el desempeño del Sistema de Gestión, detectar los ajustes necesarios y las oportunidades de mejora, efectuando cada tres (3) años la recertificación.



World Lottery Association (WLA) es una organización impulsada para avanzar en los intereses de las Loterías de Estado.

Algunos de sus principales objetivos son: recopilar y difundir información sobre la industria de la lotería y áreas conexas, establecer estándares de mejores prácticas y estándares éticos, proporcionar servicios de desarrollo académico y profesional, entre otros.

IAFAS interactúa con la WLA en virtud de la certificación otorgada al Instituto en materia de juego responsable, siendo esta una distinción mundial lograda en el periodo bajo análisis.



Centro Huella es una institución de Salud Pública y Centro de Referencia en el abordaje Clínico-Territorial de las Adicciones.

El Instituto se encuentra vinculado con Huella desde 2016, año en el cual se firmó un acuerdo cuyo fin es el de erigir una vía de abordaje frente a la problemática de las adicciones.



Fundación WGM es una entidad dedicada a la prevención del juego compulsivo. Entre sus fines se encuentra el de fomentar la toma de conciencia de la sociedad respecto a las condiciones, consecuencias y causas que llevan al padecimiento de la ludopatía; y el de generar herramientas de prevención, promoviendo el Juego Responsable, entre otros.

IAFAS firmó un convenio de colaboración con la Fundación WGM, con el fin de trabajar conjuntamente promoviendo el Juego Responsable.



Secretaría de Lucha Contra las Adicciones (SELCA), es un organismo responsable de disponer actividades que enfrenten el fenómeno del uso indebido de drogas y adicciones.

El Instituto firmó en el año 2013, un convenio de colaboración con SELCA con el fin de llevar adelante las tareas necesarias para prevenir y tratar las adicciones en el ámbito laboral.



Unidad de Información Financiera (UIF) es el organismo con autonomía y autarquía financiera a cargo del análisis, el tratamiento y la transmisión de información a los efectos de prevenir e impedir el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

El Instituto es Sujeto Obligado ante la UIF, por lo cual se encuentra estrechamente vinculado con el mencionado organismo. Nuestros representantes participan continuamente en jornadas, seminarios y capacitaciones sobre dicha temática.



INSTITUTO
DE AYUDA FINANCIERA
A LA ACCIÓN SOCIAL

04. Memoria de gestión

CONTACTOS

CP Silvio Vivas

Presidente IAFAS
svivas@iafas.gov.ar

CP Ayelén Molinero Jacob

CP Aylen Cancelliere

Coordinación de Auditoría
y Control de Gestión

amoliner@iafas.gov.ar
acancelliere@iafas.gov.ar

PERÍODO:

La información que se incluye en el presente Balance Social, corresponde al ejercicio 2017.

CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS:

La información contenida en la presente Memoria de Sustentabilidad corresponde al ejercicio que se extiende desde el 1º de enero al 31 de diciembre del año 2017.

COBERTURA DE LA MEMORIA:

Incluye las operaciones y actividades llevadas adelante por el IAFAS durante el año 2017.

El Balance Social ha sido elaborado de acuerdo a las Resoluciones Técnicas de FACPCE N° 36, N° 44 y de conformidad con la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI) opción esencial.

En versión digital, este Balance Social se encuentra disponible, al igual que las ediciones anteriores, en la página Web del Instituto:

http://www.iafas.gov.ar/balances_sociales/balances_sociales.php



05. Composición del Directorio

La estructura de gobierno es ejercida por el Órgano de Administración, el cual se encuentra conformado por un Presidente y dos Directores.

Tanto el Presidente como el Director Político son designados por el Poder Ejecutivo. El Director Representante de los Trabajadores es elegido por el voto en forma directa de los colaboradores del Instituto, según establece el artículo N° 8 de la Ley 5144, redacción dada por el artículo 1° de la ley 8558.

Cabe recordar que la duración del mandato de los miembros es por el término de cuatro años.



DIR. POLÍTICO
CP Guillermo Dubra

PRESIDENTE
CP Silvio Orestes Vivas

DIR. REPRESENTANTE DE
LOS TRABAJADORES
Gabriel Fernando Ramón
Abelendo

GERENTE GENERAL
CP Aldo Hernán Lettieri

El organigrama del IAFAS, como ya se dijo, es encabezado por un Órgano de Administración, del cual depende la Gerencia General, área que, a su vez, tiene a su cargo Gerencias, Coordinaciones y Departamentos.

El Presidente cuenta con un Secretario Legal y el Gerente General, con un staff de apoyo integrado por dos Asesores, uno Contable y otro Legal.

Para poder llevar adelante las operaciones y actividades en el Instituto, las Gerencias -que a su vez cuentan con Subgerencias- y las Coordinaciones reciben colaboración por parte de los Departamentos y Divisiones, buscando plasmar siempre la premisa instaurada que promueve el trabajo en conjunto e intersectorial entre los diferentes actores del IAFAS.

Cabe destacar que, dentro de la Gerencia de Casinos, la Subgerencia General de Casinos tiene a su cargo cada una de las Subgerencias de los Casinos

explotados por el Instituto.

De este modo, el IAFAS cuenta con 215 puestos jerárquicos, los cuales se detallan a continuación:

- 1 Presidente
- 2 Directores
- 1 Asesor Legal del Presidente
- 1 Gerente General
- 2 Asesores de Gerencia General
- 3 Gerentes
- 12 Subgerentes
- 6 Coordinadores
- 48 Jefes de Departamento
- 139 Jefes de División

Queremos recalcar que el IAFAS es, en la actualidad, un organismo consolidado, transparente e innovador gracias al compromiso de nuestros 1.233 colaboradores, Capital Humano que otorga un valor agregado al Instituto.

06. Nuestros Grupos de Interés



Para poder lograr una vinculación más eficiente, práctica y eficaz, hemos desarrollado múltiples canales de comunicación físicos y virtuales...”

Para el IAFAS, el diálogo entre las partes interesadas es un eje primordial, ya que entendemos que esa fluida comunicación nos permite enriquecer nuestras acciones presentes y futuras.

Para poder lograr una vinculación más eficiente, práctica y eficaz, hemos desarrollado múltiples canales de comunicación físicos y virtuales, como por ejemplo la nueva pestaña denominada “Sociales” en la Intranet de la organización, como así también el portal para agentes oficiales (el cual se encuentra en período de prueba).

Los Grupos de Interés involucran a todas aquellas personas, grupos u organizaciones que se ven afectados, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones del Instituto, incluyendo no sólo a personas y/o grupos internos a la organización, sino también a externos a ella.

A continuación se detallan nuestros Grupos de Interés y cuáles son los canales de comunicación que el Instituto utiliza para vincularse:



Compuesto por:
PRESIDENTE, DIRECTORES.

Canales de comunicación:
-*Reuniones frecuentes de Directorio.*
-*Mesas de trabajo.*
-*Teléfono corporativo.*



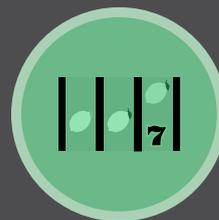
Compuesto por:
GERENTES, JEFES Y COLABORADORES.

Canales de comunicación:
-*Reuniones de trabajo.*
-*Encuestas de Satisfacción.*
-*Revista Institucional Enlaces.*
-*Intranet, nueva sección “Sociales”.*
-*Grupo Institucional: Telegram y Whatsapp.*
-*Página Web.*
-*Fan Page de Facebook.*



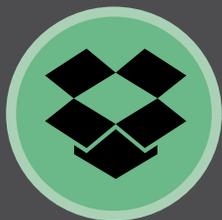
Compuesto por:
ESTADO (NACIONAL, PROVINCIAL Y MUNICIPAL) Y DEMÁS ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES.

Canales de comunicación:
-*Mesas de trabajo.*
-*Reuniones.*
-*Presentaciones.*
-*Página Web.*
-*Fan Page de Facebook.*



Compuesto por:
EMPRESAS PRIVADAS RESPONSABLES DE EJERCER LAS CONCESIONES EN BASE A CONTRATOS VIGENTES.

Canales de comunicación:
-*Personalmente.*
-*Líneas telefónicas.*
-*Revista institucional Enlaces.*
-*Reuniones operativas periódicas.*
-*Página Web.*
-*Fan Page de Facebook.*



Compuesto por:
PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS QUE CONTRIBUYEN EN LA LOGÍSTICA OPERATIVA COMO TAMBIÉN EN LAS UNIDADES DE SOPORTE.

Canales de comunicación:

- Personalmente.*
- Líneas telefónicas.*
- Revista institucional Enlaces.*
- Reuniones operativas periódicas.*
- *Página Web.*
- *Fan Page de Facebook.*



Compuesto por:
AGENTES OFICIALES, CORREDORES, EMPLEADOS Y PROVEEDORES VINCULADOS.

Canales de comunicación:

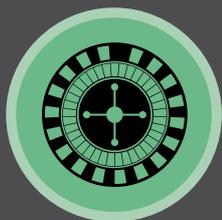
- Nuevo portal para titulares de agencias oficiales.*
- Personalmente.*
- Líneas telefónicas.*
- Revista institucional Enlaces.*
- Reuniones operativas periódicas.*
- *Página Web.*
- *Fan Page de Facebook.*



Compuesto por:
PERSONAS BENEFICIADAS CON LOS APORTES QUE EFECTÚA EL INSTITUTO EN MATERIA DE SALUD, DEPORTE, SEGURIDAD, DESARROLLO SOCIAL, EDUCACIÓN, JUBILACIONES PARA AMAS DE CASA, ENTRE OTROS.

Canales de comunicación:

- Eventos.*
- Díálogo directo.*
- Revista Institucional Enlaces.*
- Balance Social.*
- Spots Publicitarios.*
- *Página Web.*
- *Fan Page de Facebook.*



Compuesto por:
CLIENTES DE NUESTRO SERVICIO DE ENTRETENIMIENTOS (SALAS DE ENTRETENIMIENTOS, CASINOS Y AGENCIAS DE LOTERÍA).

Canales de comunicación:

- *Línea telefónica de atención al cliente.*
- *Encuestas a clientes.*
- *Página Web.*
- *Fan Page de Facebook.*
- *Atención al cliente.*
- *Folletería.*



IAFAS

INSTITUTO
DE AYUDA FINANCIERA
A LA ACCIÓN SOCIAL

07. Aspectos materiales y cobertura

ISO 9001:2015

Con compromisos de crecimiento asumidos y nuevas ideas para seguir evolucionando, el Sistema de Gestión de Calidad del IAFAS continúa avanzando a paso firme.

En septiembre del año 2017, la Coordinación de Sistemas de Gestión fue incorporada a la estructura orgánica del IAFAS. La misma está compuesta por una coordinación, un departamento, de la cual dependen dos divisiones.

Se destaca que en el año 2017 el Instituto realizó con total éxito, la migración de la norma ISO 9001:2008 a la versión vigente de la misma, la ISO 9001: 2015, estableciendo el alcance que a continuación se enuncia en forma resumida respecto del que figura en el certificado vigente:

- Control de las apuestas de juegos, realización del acto en la sala de sorteo y emisión del acta notarial de los mismos.
- Procesamiento de datos de juegos comercializados a través de agencias oficiales de la provincia de Entre Ríos
- Gestión de compras y contrataciones de bienes y servicios.
- Recepción de remesas generadas en agencias oficiales y salas de juego de casinos y tragamonedas en el ámbito de la provincia de Entre Ríos, hasta el envío de fondos de las utilidades a los organismos del gobierno provincial, según lo dispone el marco normativo vigente.
- Explotación de juegos de paño y dispositivos electrónicos de juegos en salas de entretenimientos y casinos de la ciudad de Paraná, como así también la fiscalización de máquinas en salas concesionadas de Paraná.

Certificación de la norma ISO/IEC 27001:2013

El IAFAS obtuvo la certificación de la Norma ISO/IEC 27001:2013 después de haberse realizado la Fase 2 del Auditoría de Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), logrando resultados satisfactorios. Nos enorgullece ser la tercera lotería del país y el primer organismo público de la provincia en lograr una certificación de ese nivel.

El certificado tiene el siguiente alcance:

“Procesamiento de datos, acto de sorteo de la tómbola, carga y transmisión de extractos, cálculo de premios y ganadores, comunicación a los ganadores, pago de premios de juegos de azar y asignación de recursos financieros a la Acción Social.”

Dicha certificación fue un gran desafío para el Instituto y requirió de un arduo trabajo desde las distintas áreas, de manera conjunta y mancomunada, con gran compromiso por parte del organismo. Estamos convencidos de que significó un gran avance desde el punto de vista institucional, lo cual expone el compromiso del IAFAS con los procesos de mejora continua.

Los logros obtenidos son de fundamental importancia, en la medida que representan transparencia y seguridad, lo que nos permite incrementar la confianza y competitividad en los procesos.

Durante el año 2017 se impartieron más de 170 horas en capacitaciones referidas a calidad y asistieron más de 140 colaboradores.

Juego Responsable

Reconocimiento Internacional

El trabajo que realiza el IAFAS en materia de Juego Responsable fue distinguido por la Asociación Mundial de Loterías (World Lottery Association). Esto se debe a que ha alcanzado los requisitos exigidos para la obtención del Nivel 1 del Marco de Juego Responsable de la WLA, lo cual es un reconocimiento de gran valor para el IAFAS, teniendo vigencia hasta el año 2020.

El objetivo que nos planteamos para los años venideros es alcanzar los siguientes tres niveles de certificación que entrega la WLA.



Jugar y apostar son conductas humanas que, como tales, deben llevarse a cabo en un marco de equilibrio. Es nuestro deber, como organismo administrador y regulador del juego en la provincia, promover que el público juegue de manera responsable; y que éste sea un entretenimiento y una sana distracción.

170
autoexclusiones
en 2017

Si bien el Instituto viene trabajando desde hace varios años en la temática de adicciones, queremos destacar que en el período 2017 se realizaron las siguientes acciones:

- Campañas de difusión del trabajo llevado adelante por el Departamento Prevenjuego, área cuyos principales objetivos son el de la prevención, el asesoramiento y la orientación para personas que padecen síntomas y/o conductas inadecuadas, resultantes del uso indebido de los juegos de azar.



Cantidad de personas asistidas en el período bajo análisis por intermedio de diferentes medios comunicacionales:

- **0800: 144**
- **Línea fija: 72**
- **Atención personalizada en Oficina de Prevenjuego: 70**
- **Vía informática: 156**

INDICADORES	2017	2016
AUTOEXCLUSIONES	170	165
CONSULTAS RECIBIDAS	442	407

- Se instalaron exhibidores en los casinos y salas de entretenimientos de la provincia, donde el público puede informarse acerca del programa en cuestión y los datos necesarios para contactarse con las profesionales de la Salud Mental que forman parte del Departamento Prevenjuego.

- En las agencias oficiales se exhibe cartelería alusiva al programa Prevenjuego, y en cada uno de los canales de comunicación del IAFAS se difunden mensajes orientados en la misma dirección.

- Se continuó con el Programa de Abordaje de las Dificultades Subjetivas Asociadas al Consumo, que se había iniciado en septiembre del año 2016, a través de un trabajo conjunto entre el Servicio Médico Laboral del IAFAS, la Secretaría de Lucha Contra las Adicciones (SE-CA) y el Centro Huella.

La finalidad que persigue el programa mencionado en el párrafo anterior, es la de prevenir casos y asistir a aquellos empleados del Instituto que están atravesando algún tipo de adicción.

También se destaca que, en ocasión del Día Internacional del Juego Responsable, el Instituto adhirió a la campaña “Luz verde al Juego Responsable” realizada por ALEA con el fin de concientizar a la población acerca de los hábitos saludables en la relación con los juegos de azar. Por otro lado, podemos informar que el IAFAS junto a las demás loterías estatales argentinas que integran ALEA y CIBELAE emitieron un mensaje para Iberoamérica “Juguemos juntos, juguemos responsablemente”

Es un eje de gestión el compromiso del IAFAS en torno a la promoción del Juego Responsable dentro del territorio de la provincia de Entre Ríos.



Prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo

El Instituto de Ayuda Financiera a la Acción Social es el ente que regula y fiscaliza los juegos de azar en el territorio de la provincia de Entre Ríos. Desde su creación, en función de las competencias determinadas por la Ley Provincial N° 5.144, sus reformas y decretos reglamentarios, ha orientado su actividad hacia la regulación, organización, administración, explotación y fiscalización de las actividades vinculadas con el mercado de los juegos de azar, destinando las utilidades obtenidas a la acción social de la provincia.

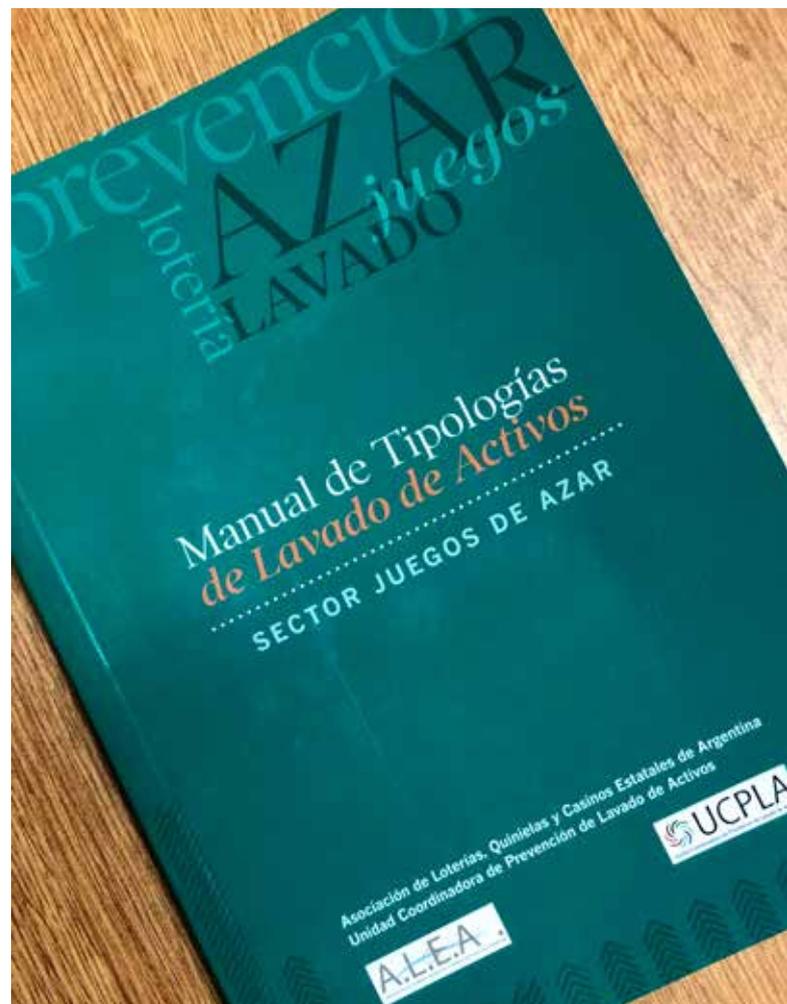
Teniendo en cuenta la función que desempeña, el IAFAS se encuentra comprendido entre los Sujetos Obligados a informar a la UIF (Unidad de Información Financiera) cualquier hecho u operación que resulte sospechosa, inusual o de complejidad inusitada o injustificada, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad.

El IAFAS participó en la redacción de un manual de "Prevención de lavado de dinero", con el objeto de establecer los mecanismos idóneos a fin de lograr un sistema de prevención eficaz en la lucha contra el lavado de activos de origen delictivo y la financiación del terrorismo, disponiendo los procedimientos de control adecuados que permitan a la organización la detección de actividades y/o maniobras vinculadas al delito, procediendo al registro y reporte de las mismas.

Cabe recordar que el Director del IAFAS, CPN Guillermo Dubra, es el Presidente de la Unidad Coordinadora de Prevención de Lavado de Activos (UCPLA) de la Asociación de Loterías Estatales Argentinas (ALEA) y, también, el Oficial de Cumplimiento del IAFAS ante la mencionada unidad.

Los representantes del Comité de Prevención de Lavado de Dinero del Instituto asistieron en el año que nos ocupa a encuentros y seminarios sobre la temática.

También es menester enfatizar que se realizan regularmente capacitaciones a los agentes oficiales (titulares de agencias) y a los colaboradores del Instituto que estén involucrados en el tema.



COMPROMETIDO EN LA LUCHA CONTRA EL JUEGO CLANDESTINO

Combatir el juego clandestino es procurar que los beneficios que se obtienen de las apuestas que se realizan a través de los órganos oficiales, se vuelquen íntegramente a la acción social.

Por tal motivo, el Instituto se encuentra fuertemente comprometido con las estrategias que tiene como fin erradicar el juego ilegal dentro del territorio de la provincia.

En el año 2017 se intensificaron las campañas de concientización a los efectos de proteger a nuestros clientes, asegurándonos de que las actividades lúdicas se lleven a cabo en un marco de transparencia y responsabilidad, teniendo siempre en cuenta que el juego oficial es un juego donde todos ganamos, en la medida en que los fondos recaudados vuelven a la comunidad transformados en ayuda social.



En el año bajo análisis se dispuso la instauración de una línea telefónica exclusiva y gratuita, a través de la cual se podrá denunciar de manera anónima las prácticas de juegos lúdicos ilegales.

A partir de las modificaciones acaecidas en el Código Penal -en diciembre del año 2016-, el juego clandestino dejó de ser una contravención para tipificarse como conducta que constituye un delito penal. Por tal motivo, el Ministerio de Gobierno y Justicia, el IAFAS y la Policía de Entre Ríos trabajan de manera conjunta a través de un protocolo de acción que comienza en la recepción del llamado anónimo y finaliza con la condena de quien realizó el delito.

En el año 2017 se efectuaron 13 allanamientos en el marco de la Ley N° 27.346.

El IAFAS adhirió a la campaña impulsada por la Asociación de Loterías Estatales Argentinas (ALEA), la cual tiene como fin concientizar a la población en general sobre los beneficios del Juego Responsable.

Cabe recordar que por medio de la Ley N° 27.346, Título IV, más precisamente en su artículo 10, se dispuso la incorporación al Código Penal de la Nación Argentina del artículo 301 bis, que establece que: "Será reprimido con prisión de tres (3) a seis (6) años el que explotare, administrare, operare o de cualquier manera organizare, por sí o a través de terceros, cualquier modalidad o sistema de captación de juegos de azar sin contar con la autorización pertinente emanada de la autoridad jurisdiccional competente".

Compromiso con nuestros colaboradores



La seguridad, la salud y el bienestar de nuestros colaboradores constituyen los factores más importantes para el Instituto, en la medida en que representan nuestro principal capital y, gracias a su desempeño, podemos cumplir nuestros objetivos institucionales.

Entre los programas y actividades que el IAFAS realizó para sus empleados, en el período bajo análisis, se destacan:

→ **Charlas y/o disertaciones para fortalecer los conocimientos sobre temáticas de salud y seguridad en el trabajo**, tales como: Primeros Auxilios, RCP (Reanimación Cardio Pulmonar), plan de emergencia y evacuación, entre otras.

→ **Asistencia Médica en los establecimientos laborales.**

→ **Promoción y prevención de salud:** Durante el período que nos ocupa se llevaron a cabo campañas de difusión y sensibilización sobre prevención de enfermedades, como ser el Día Mundial de la Hipertensión Arterial y de la Diabetes, en donde se efectuaron chequeos voluntarios a los agentes que desempeñan funciones en la sede central.

→ **Campañas de vacunación antigripal** tanto en la sede central, como en casinos y salas, ascendiendo a la cantidad de 450 los colaboradores vacunados en 2017. Siguiendo con esta línea de pensamiento, en lo que respecta a nuestros colaboradores de mantenimiento, se les suministró la vacuna para prevenir el tétano.

→ **Inauguración del predio deportivo:** Con el objetivo de fortalecer los vínculos, tanto de nuestros colaboradores con el Instituto como el existente entre ellos, se procedió a inaugurar un innovador espacio pensado para disfrutar y compartir con sus familias. El mismo cuenta con un moderno salón, un natatorio, cancha de paddle, cancha de fútbol 11 y un amplio sector de esparcimiento y parrillas.

→ **Durante el año se enviaron tarjetas digitales en días festivos**, tales como el Día de la Mujer, del Padre, de la Madre, para las Fiestas Navideñas.

→ **Fomento de disciplinas deportivas:** En el año 2017 participaron 31 colaboradores en las Olimpíadas

Interloterías organizadas por la Asociación de Empleados de Juegos de Azar (AEJO), debiendo destacar que la delegación entrerrriana haya obtenido tres premios.

→ **Reconocimiento al personal:** Con el objetivo de otorgar una mención y agradecimiento por la lealtad, constancia y trabajo durante los años transcurridos en el Instituto, durante el año bajo análisis se entregaron 21 equipos de mates personalizados y placas recordatorias a aquellos colaboradores a los que se les concedió el beneficio de la jubilación. Con estas distinciones buscamos valorar los lazos laborales, de afecto y humanos.

→ **El Instituto realizó encuestas sobre clima organizacional, con el objetivo de mejorar el mismo.** Los resultados obtenidos nos permitieron generar nuevas ideas y oportunidades de mejora.

→ **Fortalecimiento Institucional:** Se realizó un concurso denominado "Historias en Fotos: construyendo el IAFAS", teniendo como propósito fortalecer los vínculos entre los diferentes mandos del Instituto y lograr que el empleado se identifique con el organismo.

→ **Por segundo año consecutivo, los colaboradores de nuestro organismo de diversas áreas y puntos de la provincia disfrutaron de la fiesta de fin de año**, la que fue organizada con la finalidad de afianzar lazos y compartir un grato momento.

→ **Innovador edificio:** El nuevo edificio del Instituto, el que en 2017 se encontraba próximo a inaugurarse, fue diseñado teniendo en cuenta el confort y la integración de nuestro capital humano.

→ **Modalidad remunerativa variable**, por medio del cobro de adicionales.

→ **Bonificación por vestimenta.**

→ **Provisión a los trabajadores** del Departamento Intendencia de los elementos de protección personal.

→ **Exámenes preocupacionales** a los nuevos empleados.

→ **Refrigerio.**

→ **Demás beneficios que estipula la Ley 3.289 "Estatuto del Empleado Público".**



Desarrollo y formación integral de nuestros colaboradores

El Instituto se encuentra en permanente búsqueda de nuevas ideas y herramientas, con el objetivo de asegurar el aprendizaje de nuestro capital humano.

Por tal motivo, durante el año 2017 renovamos nuestro compromiso, llevando a cabo **179 capacitaciones** en todas las áreas del Instituto. Desde el año 2015, el IAFAS inició un proceso de **mejora continua de la comunicación interna**, a través de diferentes modalidades de capacitaciones. También sumamos un gran desafío en 2017, que no fue otro que el de aplicar los contenidos y las herramientas desarrollados durante los años anteriores en proyectos.

Los mismos consistieron en agrupar a varios colaboradores de diversas áreas del IAFAS en seis equipos de trabajo, quienes tuvieron reuniones periódicas durante todo el año para ir desarrollando los proyectos con un claro objetivo: **crear prácticas colaborativas, aprendizajes nuevos y realidades innovadoras a partir del diálogo.**

Para llevar adelante las tareas tuvieron que **explorar, indagar, experimentar nuevas relaciones, respetarse, escucharse, debatir y decidir.**

La utilización de estas prácticas innovadoras tuvo como fin generar el trabajo interdepartamental y entre divisiones, **buscando un diálogo fluido entre compañeros del Instituto.**

Vale destacar que, con el objetivo de seguir fortaleciendo la interacción y la colaboración, en el año 2016 se creó el aula virtual, convirtiéndose en una herramienta de gran utilidad para brindar capacitaciones didácticas, dinámicas e interactivas. Gracias a ésta, se ha logrado capacitar a nuestros colaboradores en Informática, normas de calidad, para citar algunos ejemplos.



**179 JORNADAS
DE CAPACITACIÓN**



**610 COLABORADORES
CAPACITADOS**



**877 hs. INVERTIDAS
EN CAPACITACIÓN**



**+ 1800
ASISTENCIAS**



**3 CHARLAS PROMEDIO
POR COLABORADOR
CAPACITADO**

Cuidar la salud de todos, entre todos.



En diciembre del año 2016, tuvimos la satisfacción de que la Unidad de Emergencias Cardiomédicas (UDEEC) otorgó a IAFAS la certificación de Área Cardioasistida por el lapso de dos meses, con el compromiso de realizar la auditoría durante el mes de marzo de 2017.

En la fecha recién mencionada, el Instituto recibió a los profesionales de la Fundación UDEEC, quienes llevaron a cabo una auditoría en representación de la Federación Argentina de Cardiología (FAC), la cual consistió en efectuar simulacros de accidentes cardiovasculares en tres áreas del IAFAS elegidas al azar, a fin de constatar el conocimiento del personal sobre el Plan de Respuesta Interno (PRI).

Los simulacros resultaron exitosos, obteniendo el IAFAS Central la certificación que lo acredita como Área Cardioasistida en el Nivel 3 Corazones, por un período de dos años

EL INSTITUTO CUENTA CON 11 DESFIBRILADORES:

1. Sede Central
2. Casino Paraná
3. Sala 25 de Mayo
4. Casino Gualeguaychú
5. Casino Victoria
6. Casino Colón
7. Casino Concordia
8. Casino Federación
9. Casino Chajarí
10. Casino Concepción del Uruguay
11. Casino La Paz

Compromiso con la sociedad



Entre el Consejo Provincial del Niño, el Adolescente y la Familia (COPNAF) y el IAFAS, se firmó un convenio de cooperación referente a la refacción del inmueble donde funciona el Hogar Bernardino Rivadavia, en la ciudad de Paraná.

El Instituto colaboró con la obra realizada que será ocupado por la ONG Asociación Sumando Voluntades.

Entre los trabajos efectuados, a modo de ejemplo, podemos citar la instalación de revestimiento en placas de yeso para las paredes, la colocación de cielo raso y la adecuación integral del recinto.

Es preciso destacar que las labores fueron llevadas a cabo con personal dependiente del Departamento Intendencia.

Trabajo mancomunado: *brazos hidráulicos*

En el mes de mayo, el IAFAS, por intermedio del Instituto Provincial de Discapacidad (IPRODI), otorgó en comodato a la Corporación para el Desarrollo de Salto Grande (CODESAL), dos brazos hidráulicos para que las personas con movilidad reducida puedan ingresar a las piletas que se encuentran en las Termas del Ayuí.

La instalación de estos equipos en las piletas permitió considerar a dicho complejo termal como un espacio de turismo accesible.



Políticas públicas conjuntas



Entre IAFAS y COPNAF acordaron profundizar el desarrollo de acciones en el marco de la política conjunta de prevención y asistencia que vienen desarrollando dentro del sistema de protección de la niñez.

El Instituto se puso a disposición en todo lo relativo a la Responsabilidad Social, sobre la cual venimos trabajando a lo largo de estos años.

Aportando nuestro grano de arena

- El IAFAS entregó al Consejo General de Educación (CGE), en calidad de comodato, **aparatos Bio Saludables y juegos de plaza infantiles**.

Es importante destacar que los mismos fueron instalados por la División Mantenimiento del IAFAS en el Parque Berduc de la ciudad de Paraná. Los aparatos y juegos se adquirieron con la finalidad de ser utilizados por los alumnos de las distintas instituciones educativas que concurren al predio.

- Por medio de publicidades, el IAFAS brinda su apoyo a diferentes Instituciones y Asociaciones

+ de \$4.000.000 se impartieron en publicidades de este tipo.

- Desde hace muchos años, el Instituto tiene como política **donar aquellos bienes que se encuentran en desuso y están en buen estado**. Continuando con estos lineamientos, en el año 2017 se entregaron bienes a la Escuela “Supremo Entrerriano” y a la ONG “Suma de Voluntades”.

- A través de los vehículos oficiales del Instituto **se realizan transportes de manera gratuita** a instituciones, fundaciones y ONGs.

- Durante el año se efectuaron **donaciones de elementos informáticos obsoletos** al Centro de Reciclado de elementos electrónicos de la Municipalidad de Paraná.

Compromiso con el medioambiente



El Instituto se encuentra fuertemente comprometido a proteger adecuadamente el medio ambiente. Es por ello que, durante los últimos años, hemos logrado grandes avances en materia medioambiental, tales como:

- **Desarrollo e implementación del recibo de haberes digital**
- **Reemplazo de luminarias y artefactos por equipos de bajo consumo.**
- **Optimización de las impresiones.**
- **Biblioteca Virtual, donde se encuentran cargadas todas las normas dictadas por las autoridades de modo digital.**
- **Implementación de sistemas informáticos que permitieron reducir el consumo de papel.**
- **Racionalización en el uso de hojas para la conformación de expedientes.**
- **Plan de Mantenimiento Preventivo Tecnológico Provincial.**



Consumo total de papel en IAFAS

AÑO	RESMAS	DISMINUCIÓN (%)
2015	3.213	
2016	2.708	16%
2017	2.111	22%

Consumo en Departamento Imprenta

AÑO	RESMAS	DISMINUCIÓN (%)
2011	2.400	
2012	2.100	13%
2013	1.996	5%
2014	480	76%
2015	300	38%
2016	250	17%
2017	120	52%



CANTIDAD DE HOJAS POR COLABORADOR

2017	2016	
856	1.077	↓ 22%

AÑOS	2017 KW (*)
2016	274.400,00
2017	399.916,00

(*) El incremento en el consumo de energía se debe al nuevo edificio de IAFAS central en calle Belgrano.

Combustible	2017	
	Gas Oil	Nafta
Litros consumidos	5.377,80	4.482,56
Consumo por vehiculo *	1.075,56	1494,19

(*) Litros en promedio por vehículo

PAPEL

Durante el año 2017 hemos optimizado la utilización de papel en todo el Instituto, utilizando un 22% menos que en el año 2016.

Cabe destacar que, nuestros los colaboradores del Departamento Expedición e Imprenta, desde el año 2011, vienen realizando las acciones necesarias con el objeto de disminuir el uso de papel en pos de contribuir al cuidado del medioambiente.

En el año bajo análisis, el Departamento tuvo un gran logro: reducir en más del 50% el consumo de resmas.

Recordemos, que el papel que es utilizado por el Instituto es elaborado con fibras cultivadas, lo que lo hace un recurso 100% renovable, biodegradable y reciclable.

En el período bajo análisis, **se efectuó la compra de un software de gestión para la administración de las ISO 9001:2015 y 27001:2013**, el cual nos permite de manera paulatina reducir significativamente el uso de papel.

ENERGÍA

El próximo año se planifica trabajar bajo los estándares de la norma ISO 50.001: norma internacional de sistemas de gestión de la energía que tiene como objetivo mantener y mejorar un sistema de gestión de energía en una organización, permitiendo así una mejora continua de la eficiencia y seguridad energética y la de su utilización.

COMBUSTIBLE

El Instituto posee una flota automotriz compuesta por 8 unidades, de los cuales 5 se caracterizan por tener motor diesel, teniendo los restantes motor impulsado a nafta.

08. Análisis de Materialidad

Para identificar aquellos aspectos económicos, sociales y ambientales que son relevantes para nuestro Instituto y para nuestros Grupos de Interés, llevamos adelante, como parte de la actualización de nuestro estudio de materialidad, una encuesta sobre la temática “Balance Social”.

Luego, realizamos un análisis cualitativo y cuantitativo de la información obtenida, considerando la visión de nuestros Grupos de Interés, tanto internos como externos.

De este modo, comprobamos que los temas que se identificaron como relevantes en el estudio de materialidad siguen los lineamientos de los años anteriores, tomándose como ejes de análisis variables internas y externas. Cabe destacar que la materialidad se define como aquellos aspectos que hemos de abordar en nuestra memoria de sustentabilidad, los cuales están relacionados con los efectos económicos, sociales y ambientales más significativos del Instituto.

MODELO DE MATERIALIDAD



GRUPO DE INTERES		
ASPECTO	INTERNO	EXTERNO
Salud y Seguridad de los clientes	X	X
Salud y Seguridad en el trabajo	X	
Transparencia de las operaciones	X	X
Comunidad	X	X
Lucha contra la corrupción	X	X
Capacitación, Formación y Educación	X	
Juego responsable	X	X
Medidas de seguridad	X	X
Clima laboral	X	
Cumplimiento normativo	X	X
Estado de valor económico generado y distribuido (EVEGyD)	X	
Privacidad del cliente	X	
Alianzas estratégicas		X

IDENTIFICACIÓN DE CONTEXTO

La identificación de los temas materiales se efectuó a partir de la estrategia del Instituto, opinión de los Grupos de Interés y la revisión de Balances Sociales.

La etapa de identificación arrojó un listado de asuntos materiales, los que fueron contrastados con los resultados del proceso de materialidad del último año, de tal forma de verificar si correspondían a las mismas tipologías, o existían nuevos temas a incluir.

A partir del análisis anterior, se identificó un nuevo tema: Desarrollo de Alianzas.

PRIORIZACIÓN DE ASPECTOS ESTRATÉGICOS

Para determinar la materialidad de cada aspecto, se realizó un análisis en base a determinados parámetros de valoración y priorización, con la finalidad de determinar aquellos aspectos materiales que serán tenidos en cuenta en el Balance Social.

VALIDACIÓN DE INTEGRIDAD

Los resultados finales de los aspectos y asuntos materiales, fueron validados internamente por el equipo encargado de la elaboración del Balance Social, considerando el alcance de los mismos, su cobertura y el intervalo temporal.

Una vez concluido este proceso, se identificaron los indicadores de la guía G4 que permitirían responder a cada uno de estos aspectos.

Los temas que se detallan a continuación son los que resultan prioritarios y primordiales, para la gestión de sustentabilidad del IAFAS.

COMUNICACIÓN

El Instituto prioriza la necesidad de establecer canales de diálogo que garanticen una comunicación fluida y bidireccional con nuestros grupos de interés. Comunicar las acciones y prácticas que lleva adelante el IAFAS, nos permite generar lazos invaluable entre las partes interesadas. Por tal motivo, se esfuerza en mantener y mejorar día a día su estructura de canales de comunicación internos y externos.

En el período bajo análisis, se realizó:

- Una nueva sección en la Intranet llamada "Sociales", con el fin de reconocer a nuestros colaboradores que se han destacado por diferentes motivos, tales como: ayudas solidarias, entregas de premios, representación en diversos eventos, jubilaciones, obtención de títulos, entre otros.
- El Portal para Agentes Oficiales que se encuentra en proceso de prueba; el cual será una herramienta de comunicación eficaz y práctica entre los titulares de agencias y el IAFAS.
- Creación de la División Atención, Seguimiento y Satisfacción del Cliente, la cual tiene una línea telefónica 0800-444-2327 (opción 2), destinada a que nuestros clientes efectúen sus sugerencias, reclamos e inquietudes.

- Ampliación de la línea 0800-444-2327 (opción 1), destinada a recibir denuncias contra el juego clandestino.

Recordamos, que el Instituto cuenta con los siguientes canales de comunicación:

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA:

- *Página Web;*
- *FanPage de Facebook;*
- *Publicaciones en radio y televisión;*
- *Cartelería;*
- *Revista Enlaces;*
- *Líneas telefónicas;*
- *Encuestas a los clientes;*
- *Correo electrónico de atención al cliente;*

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA:

- *Intranet;*
- *Whatsapp y Telegram Institucional;*
- *Correo Electrónico (Zimbra) ;*
- *Reuniones;*
- *Revista Enlaces;*
- *Línea telefónica;*
- *Encuesta de clima organizacional.*



Página oficial: <http://www.iafas.gov.ar/>



Fan Page: <https://www.facebook.com/iafaser/>



Revista: http://www.iafas.gov.ar/revista_enlaces/enlaces.php



Instagram: <https://www.instagram.com/iafas.er>



Canal de YouTube: <https://www.youtube.com/user/IAFASER>



Correo Electrónico: atencionalcliente@iafas.gov.ar



Teléfonos:

0343-4201100 Mesa de Entrada IAFAS

0800-888-2202 Prevenjuego

0800-777-4232 Asist. Contra Adicciones (personal IAFAS)

0800-444-2327 _Opción 1- Para denuncias contra el juego clandestino.

_Opción 2- Para reclamos de apostadores

El Instituto sostiene el compromiso de mantener abiertos los canales comunicacionales que le permitan escuchar la voz de cada uno de nuestros grupos de interés; para poder así atender adecuadamente sus necesidades y expectativas.

09. Contenidos Básicos Específicos.

Los indicadores permiten disponer de información comparable respecto al desempeño económico, ambiental y social del Instituto.

Los mismos fueron tomados de la Guía G4 - Global Reporting Initiative y son agrupados según las tres dimensiones del concepto convencional de sostenibilidad.

Contenidos Básicos Generales	Página o Respuesta Directa	Verificación Externa	Descripción
CATEGORIA: ECONOMÍA			
Estrategia y Análisis			
G4-1	6, 7	NO	Declaración del Responsable principal de las decisiones del Instituto sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordarla.
G4-2	6, 7, 31, 32	NO	Principales efectos, riesgos y oportunidades.
Perfil de la Organización			
G4-3	6	NO	Nombre del Instituto.
G4-4	10, 13	NO	Marcas, productos y servicios más importantes.
G4-5	La sede central del Instituto se encuentra en la Ciudad de Paraná, E. Ríos	NO	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.
G4-6	El Instituto tiene la facultad de explotar y administrar juegos de azar, apuestas y actividades conexas en toda la Provincia de Entre Ríos.	NO	Países en los que opera la organización y donde lleva a cabo operaciones y significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad.
G4-7	IAFAS es un Organismo Descentralizado, perteneciente a la Provincia de Entre Ríos.	NO	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-8	El Instituto tiene la facultad de explotar y administrar juegos de azar, apuestas y actividades conexas en toda la Provincia de Entre Ríos.	NO	Mercados servidos
G4-9	14, 17	NO	Número de empleados e Ingresos Netos
G4-10	14, 15	NO	Tamaño del colectivo de Trabajadores.
G4-11	Los colaboradores se encuentran comprendidos bajo el régimen del Sector Público.	NO	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-13	No hubo cambios significativos en el tamaño, estructura o propiedad del Instituto	NO	Cambios significativos en el tamaño, estructura o propiedad del Instituto
G4-14	31, 32	NO	Abordaje del principio de precaución.
G4-15	38, 39, 40, 41	NO	Iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que el Instituto suscribe o

Balance Social 2017

Contenidos Básicos Generales	Página o Respuesta Directa	Verificación Externa	Descripción
G4-16	23	NO	ha adoptado. Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.
G4-18	42, 43	NO	Proceso de determinación del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto .
G4-19	43	NO	Lista de Aspectos materiales que se identificaron
G4-20	43	NO	Cobertura dentro del Instituto de cada aspecto material
G4-21	43	NO	Cobertura fuera del Instituto de cada aspecto material
G4-22	No hubo consecuencias en las reformulaciones de la información de memorias anteriores	NO NO	Consecuencia de las reformulaciones de la información de memorias anteriores.
G4-23	No hubo cambios significativos en el alcance y la Cobertura de cada aspecto con respecto a las memorias anteriores.	NO	Cambios significativos en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.
Participación de los Grupos de Interés			
G4-24	28, 29	NO	Lista de los grupos de interés vinculados al Instituto.
G4-25	28, 29	NO	Descripción de la elección de los grupos de interés con los que trabaja.
G4-26	28, 29, 43	NO	Enfoque del Instituto sobre la participación de los grupos de Interés.
Perfil de la Memoria			
G4-28	26	NO	Periodo objeto de la memoria.
G4-29	31/12/2016	NO	Fecha de la última memoria.
G4-30	26	NO	Ciclo de presentación de la memoria.
G4-31	26	NO	Punto de contacto por cuestiones relativas al contenido de la memoria.
G4-32	5	NO	Tipo de opción "de conformidad" con la Guía ha elegido el Instituto y los índices GRI
G4-33	El presente reporte no cuenta con Verificación Externa	NO	Política y prácticas vigentes respecto a la verificación externa
Gobierno			
G4-34	27	NO	Estructura de gobierno del Instituto
Ética e Integridad			
G4-56	9, 30	NO	Valores, principios, estándares y normas del Instituto, tales como códigos éticos.
Aspecto Material: Desempeño Económico			
G4-EC1	50	NO	Valor económico directo generado y distribuido
G4-EC2	Dada la actividad que realiza el Instituto, el indicador G4-EC2 no se aplica.	NO	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
G4-EC4	IAFAS, de acuerdo a su Misión, se encarga de contribuir al desarrollo social de la Pcia; por tal motivo, no recibe ayuda económica del gobierno.	NO	Ayudas económicas otorgadas por el Gobierno.

Contenidos Básicos Generales	Página o Respuesta Directa	Verificación Externa	Descripción
Aspecto Material: Presencia en números			
G4-EC6	El 67% del Directorio del Instituto procede de comunidades locales de Entre Ríos.	NO	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas
Aspecto Material: Consecuencia Económica Indirecta			
G4-EC7	22	NO	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicios.
Aspecto Material: Prácticas de Adquisición			
G4-EC9	La cantidad de proveedores locales asciende al 80%.	NO	Porcentaje de proveedores locales.
CATEGORÍA: AMBIENTAL			
Aspecto Material: Energía			
G4-EN3	41	NO	Consumo Energético Interno
Aspecto Material: Agua			
G4-EN8	No se puede obtener la captación total de agua, ya que la misma no se mide para el cálculo de la Tasa Sanitaria.	NO	Captación Total del agua según la fuente
G4-EN9	Dada la actividad que realiza el Instituto, el indicador G4-EC2 no se aplica.	NO	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua
G4-EN10	Dada la actividad que realiza el Instituto, el indicador G4-EC2 no se aplica.	NO	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.
Aspecto Material: Efluentes y Residuos			
G4-EN22	Dada la actividad que realiza el Instituto, el indicador G4-EN22, no se aplica.	NO	Vertimiento total del agua, según su naturaleza y destino.
G4-EN23	Dada la actividad que realiza el Instituto, el indicador G4-EN23, no se aplica.	NO	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento
G4-EN24	No hubo derrame durante el periodo que se analiza	NO	Número total y volumen de los derrames occidentales más significativos.
G4-EN25	Dada la actividad que realiza el Instituto, el indicador G4-EN25, no se aplica.	NO	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I,II,III,VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente
G4-EN26	Dada la actividad que realiza el Instituto, el indicador G4-EN26,	NO	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes del Instituto
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
Sub-categoría: Prácticas Laborales y Trabajo digno Aspecto Material: Empleo			
G4-LA1	15	NO	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.
G4-LA2	No existen diferencias en las prestaciones sociales para empleados con media jornada	NO	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.

Contenidos Básicos Generales	Página o Respuesta Directa	Verificación Externa	Descripción
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS			
G4-LA3	15		Nivel de reincorporación al trabajo y retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.
Aspecto Material: Salud y Seguridad en el trabajo			
G4-LA6	No hubo víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	NO	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionada con el trabajo por región y por sexo.
G4-LA9	37	NO	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado.
G4-LA10	35, 36, 37	NO	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-LA12	27	NO	Composición de los órganos de Gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
Aspecto Material: Igualdad de retribución entre hombres y mujeres			
G4-LA13	15	NO	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicación significativa de la actividad
Aspecto material: No discriminación			
G4-HR3	No hubo caso de discriminación reportados durante el periodo bajo análisis.	NO	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.
Aspecto Material: Comunidades Locales			
G4-SO1	17, 18, 19, 20, 21	NO	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de la comunidad local.
G4 SO2	32	NO	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.
Aspecto Material: Lucha contra la corrupción			
G4 SO3	33, 34	NO	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.
G4 SO5	No hubo casos durante el período bajo análisis	NO	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas
Aspecto Material: Cumplimiento Regulatorio			
G4-SO8	No se registran multas ni sanciones significativas en el periodo	NO	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa
Aspecto Material: Privacidad de los Clientes			
G4 -PR8	No hubo casos durante el período bajo análisis	NO	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes
G4-PR9	No se registran multas ni sanciones significativas en el periodo.	NO	Costos de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.