

# BALANCE SOCIAL 2018







## Sumario

Alcance del Balance Social .....	P. 02
Estrategia y Análisis .....	P. 03
Perfil de la Organización .....	P. 05
Memoria de Gestión .....	P. 14
Directorio .....	P. 15
Grupos de Interés .....	P. 16
Aspectos Materiales y Cob. ....	P. 18
Análisis de Materialidad .....	P. 47
Índice de Contenidos GRI .....	P. 48
EVEGyD .....	P. 56

Balance Social correspondiente al período 2018, en la ciudad de Paraná, Entre Ríos, por el Instituto de Ayuda Financiera a la Acción Social.

Contenido: **Coordinación Auditoría y Control de Gestión.**

Diseño: **Coordinación Comunicación y Relaciones Institucionales.**

Supervisión y Aprobación: **Directorio IAFAS - Gerencia General IAFAS.**

## 01 | Alcance del Balance Social

### Un Organismo Dinámico y en Permanente Crecimiento

Por cuarto año consecutivo, tenemos la satisfacción de presentarles el **Balance Social y Memoria de Sustentabilidad 2018**, en el cual damos cuenta sobre nuestro compromiso de mirarnos desde la perspectiva del triple impacto (económico, social y ambiental), detallando aquellas acciones concretas realizadas y nuestros desafíos a futuro.

El mismo abarca el período comprendido entre el **1° de enero al 31 de diciembre del año 2018**, siendo confeccionado de conformidad a lo dispuesto por la **Resolución Técnica N° 36 (FACPCE)**, la cual fue modificada por la Resolución Técnica N° 44 (FACPCE), y los **nuevos estándares 2016 del Global Reporting Initiative (GRI)**, de acuerdo con la opción “esencial”.

Es importante resaltar que este informe tiene como objetivo

proporcionar una visión transparente del desempeño de **IAFAS**, centrándonos en el impacto que tienen las acciones del Instituto en los ámbitos económicos, sociales y ambientales, en la comunidad con la cual interactuamos y en la generación de valores para ésta.

Por este medio, el **IAFAS** comparte aquellos compromisos y resultados alcanzados en materia de Responsabilidad Social y desarrollo sostenible, promoviendo una comunicación más transparente y abierta con nuestros grupos de interés.

Aclaremos que toda la información ocupada e incluida fue documentada y validada por las respectivas gerencias y áreas del Instituto, quienes colaboraron en el proceso de recolección de datos.

El juego, cuando es oficial y regulado por el Estado, como sucede en nuestra provincia, contribuye a la acción social, trascendiendo su función de simple entretenimiento.





Cdr. Silvio Orestes Vivas  
Presidente IAFAS

Bienvenidos al **Balance Social y Memoria de Sustentabilidad 2018**, el cuarto documento consecutivo realizado por el **Instituto de Ayuda Financiera a la Acción Social**.

2018 ha sido un año de importantes desafíos, donde sellamos nuestro compromiso con el **Desarrollo Sostenible**.

Es importante recordar que la **misión del IAFAS** no es otra que **contribuir** a la **acción social** dentro del territorio de nuestra provincia. ¿De qué manera lo llevamos a cabo? Administrando, regulando y controlando una industria como la del juego, que, a través de agencias oficiales, casinos y salas de entretenimientos, **genera un movimiento económico virtuoso, donde cada apuesta oficial vuelve a la sociedad en forma de acciones y aportes concretos**.

Este es el sello que nos ha caracterizado durante nuestros **85 años de historia**, años en los que nuestra preocupación central ha sido ofrecer un servicio de excelencia para así poder incrementar las utilidades a distribuir a la **comunidad entrerriana**.

Entre los principales hitos del período reportado, se destacan los importantes avances que hemos hecho en la gestión, tanto en cuanto a nuestros colaboradores como en cuanto a la comunidad entrerriana.

Para mayor ilustración, a continuación enumeramos algunos de los logros obtenidos:

- **Incrementamos un 21% las utilidades respecto al año anterior**, la misma se distribuyó según las leyes vigentes a los siguientes organismos: Tesorería de la Provincia, Fondo Provincial del Deporte, Fondo Provincial de Seguridad, Amas de Casa, Salud.
- Fuimos incorporados al **Registro Nacional de Organismos y Empresas Amigas de la Donación Voluntaria y Habitual de Sangre**.
- Nos convertimos en el **primer Espacio Amigo de la Lactancia Materna de la Provincia de Entre Ríos**, por haber inaugurado una Sala de Lactancia en las instalaciones del IAFAS Central.
- Firmamos un **convenio con la Asociación Paranaense de Síndrome de Down (Aspasid) y el Consejo General de Educación (CGE)**, el cual permite que jóvenes con capacidades diferentes realicen prácticas laborales en el Instituto.
- Durante 2018, continuamos superando nuestra marca en materia de cantidad de instancias formativas y de colaboradores capacitados. En el ejercicio analizado se **desarrollaron 188 instancias de capacitación con 1910 asistencias de agentes**.
- **La Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina** reconoció a nuestro Instituto como un **ámbito laboral preventivo**.
- En relación a la seguridad de nuestros colaboradores, se efectuaron **constantes capacitaciones vinculadas a Reanimación Cardiopulmonar (RCP), y acciones de prevención de adicciones y enfermedades**.

Nos **enorgullece** haber alcanzado **logros** respecto al **cuidado del medioambiente**, siendo que el mismo ocupa un lugar preponderante entre los ejes de gestión del Instituto. En

este sentido, el **IAFAS** se **adhirió al Programa de Despapelización de la Administración Pública Provincial**, recabando **13.658 kilos de papel** durante el año 2018.

Para seguir afianzando nuestro compromiso, definimos **avanzar** con relevamientos para la instalación de **paneles solares**.

Estas responsabilidades nos trazan un camino exigente que nos desafía a superarnos cada día y que sólo **es posible** transitar **gracias al equipo de 1.202 colaboradores** que componen el Instituto.

Quiero destacar que hemos dado un paso importante en lo que refiere a la transparencia en el reporte de nuestros principales números del **cuidado de nuestro entorno**, persiguiendo un gran objetivo para los años venideros, que no es otro que el de **certificar la norma ISO 50.001** que trata sobre el **ahorro energético**.

En **IAFAS** trabajamos todos los días con el firme propósito de **aumentar los recursos que distribuimos a la comunidad entrerriana**, como así también conseguir la mayor satisfacción de nuestros colaboradores y ser más eficientes con el cuidado del medio ambiente. Es por ello que la transparencia en nuestra operatoria a través de las normas internacionales sella nuestro compromiso para con la comunidad.

“ ... La misión del **IAFAS** no es otra que **contribuir a la acción social** ... ”

Los próximos años se vislumbran cargados de grandes y ambiciosos objetivos como ser:

- **Apuesta por Internet:** Crear nuevas herramientas de control y fiscalización de las apuestas por Internet, las cuales nos permitan denunciar el juego ilegal y captar el público apostador que está demandando apuestas on-line.
- **Aplicación agencia - puesto de ruleta virtual:** Fortalecer y expandir la operatoria comercial de captura de apuestas y puestos de ruleta mediante telefonía móvil, tanto de los juegos comercializados en agencias oficiales como en la ruleta electrónica.
- **Ticket Games:** Implementar y poner en funcionamiento las terminales de autoservicio en todas las Agencias Oficiales de la provincia.
- **Apuestas deportivas:** Crear espacios tematizados dentro de los Casinos y Salas Provinciales para ofrecerle al público la posibilidad de ver eventos deportivos y, así, facilitar una socialización competitiva.
- **Nuevos Certificados:** Certificar nuevos procesos según estándares internacionales, como ser: Continuidad de Negocios - ISO 22.301, Gestión de Reclamos - ISO 90.600:2010, Prevención de Riesgos - ISO 45001, Gestión Energética - ISO 50.001:2011, Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de Información - ISO 20.000; y ampliar el alcance de las normas internacionales vigentes en el Instituto ISO 9001:2015 y ISO 27.001:2013.
- **Nos propusimos certificar el referencial IRAM N° 19,** siendo ésta la primera norma de calidad específica en Latinoamérica para el sector de juegos de azar.
- **Con el fin de afianzar nuestro**

compromiso para con la comunidad, se proyecta crear una red provincial para la atención psicológica de aquellos sujetos que se encuentren atravesando problemas vinculados con el exceso en el juego.

- **En pos de contribuir al medioambiente,** se pretende constituir un parque automotor eléctrico, mediante la adquisición gradual de vehículos de este tipo.
- **Generar un sistema de tratamientos de residuos propios del edificio.**
- **Establecer un plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.**
- **Remodelar el edificio de calle 25 de Mayo,** con el fin de que mantenga los lineamientos de sustentabilidad del nuevo edificio sito en calle Belgrano.
- **Implementar la firma digital.**
- **Mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje:** Crear una herramienta de educación virtual para suplir los obstáculos físicos entre las distintas sucursales con las que cuenta el Instituto.
- **Instalar un sistema que permita obtener un control más efectivo de las personas que solicitaron ser autoexcluidas - a través del Departamento Juego Responsable - y que intenten ingresar a los casinos/salas.**

En nombre del Directorio, agradezco a nuestros colaboradores y a la comunidad con la cual nos vinculamos, por su interés en el Instituto y por su participación en este camino constante de innovación, crecimiento, transparencia y mejora continua.

Para finalizar, quiero citar un párrafo del discurso que expresó nuestro Gobernador Gustavo Bordet en la ceremonia inaugural de la ampliación de la sede central de IAFAS

“ Lo que posibilita el IAFAS en ayuda social para la provincia es realmente ejemplar.

No en todo el país se trabaja de esta manera: con transparencia, mostrando todos los números y ofreciendo cuentas muy claras y asignaciones específicas, que son aplicadas tal cual lo establece nuestra ley principal, que es el Presupuesto ”

**Gustavo Bordet**  
Gobernador de la  
Provincia de Entre Ríos

Los invito a que lean nuestro Balance Social - Memoria de Sustentabilidad, y que nos hagan llegar sus inquietudes y sugerencias, porque de este modo IAFAS no solo tiene un gran presente, sino, sobre todo, un futuro mucho mejor.

  
**Cdr. Silvio Orestes Vivas**  
Presidente IAFAS

**85 años de un propósito que se mantiene intacto:  
Promover la Acción Social**

El 27 de diciembre del año 2018, el Instituto celebró un nuevo aniversario; ése día se cumplieron 85 años de la creación de la Caja de Asistencia Social y Sanitaria de la Provincia de Entre Ríos, antecedente directo del IAFAS.

La Caja había nacido con el fin de promover la acción social, ya que todo lo recaudado se destinaba al tratamiento de enfermedades, mejoras edilicias en hospitales, asistencia a personas vulnerables y ayuda a diversas fundaciones.

Hoy, el espíritu fundacional del IAFAS sigue siendo el mismo: contribuir al financiamiento de los distintos programas de acción social en busca del desarrollo de la comunidad entrerriana. Esto se consigue a través de la transferencia del 100% de las utilidades que genera el juego oficial en la provincia. La razón de ser del IAFAS no solo permanece invariable, sino que los compromisos adquiridos por el organismo son aún mayores:

**Hoy el IAFAS sostiene el 100% de las jubilaciones y pensiones de amas de casa (Caja de Jubilaciones y Pensiones de Entre Ríos); los programas del Fondo Provincial del Deporte (Foprode); las entregas del Fondo de la Economía Social; las inversiones del Fondo Provincial de Seguridad (Foprose); y las acciones del Fondo de Reserva para la Asistencia de Salud. Además, transfiere recursos a la Tesorería de la Provincia.**

## Nuestra Visión, Misión y Valores

El Instituto de Ayuda Financiera a la Acción Social es una Persona Jurídica Autárquica que tiene como objeto la organización, dirección, explotación, administración y contralor de los juegos de azar en la Provincia de Entre Ríos, siendo su fin principal brindar recursos de apoyo financiero a planes de acción y seguridad social.

La misión, visión y valores expresan nuestra fuerza y definen la cultura del IAFAS, son nuestra fuente de inspiración y describen el ideal de Instituto que queremos ser.

### Visión

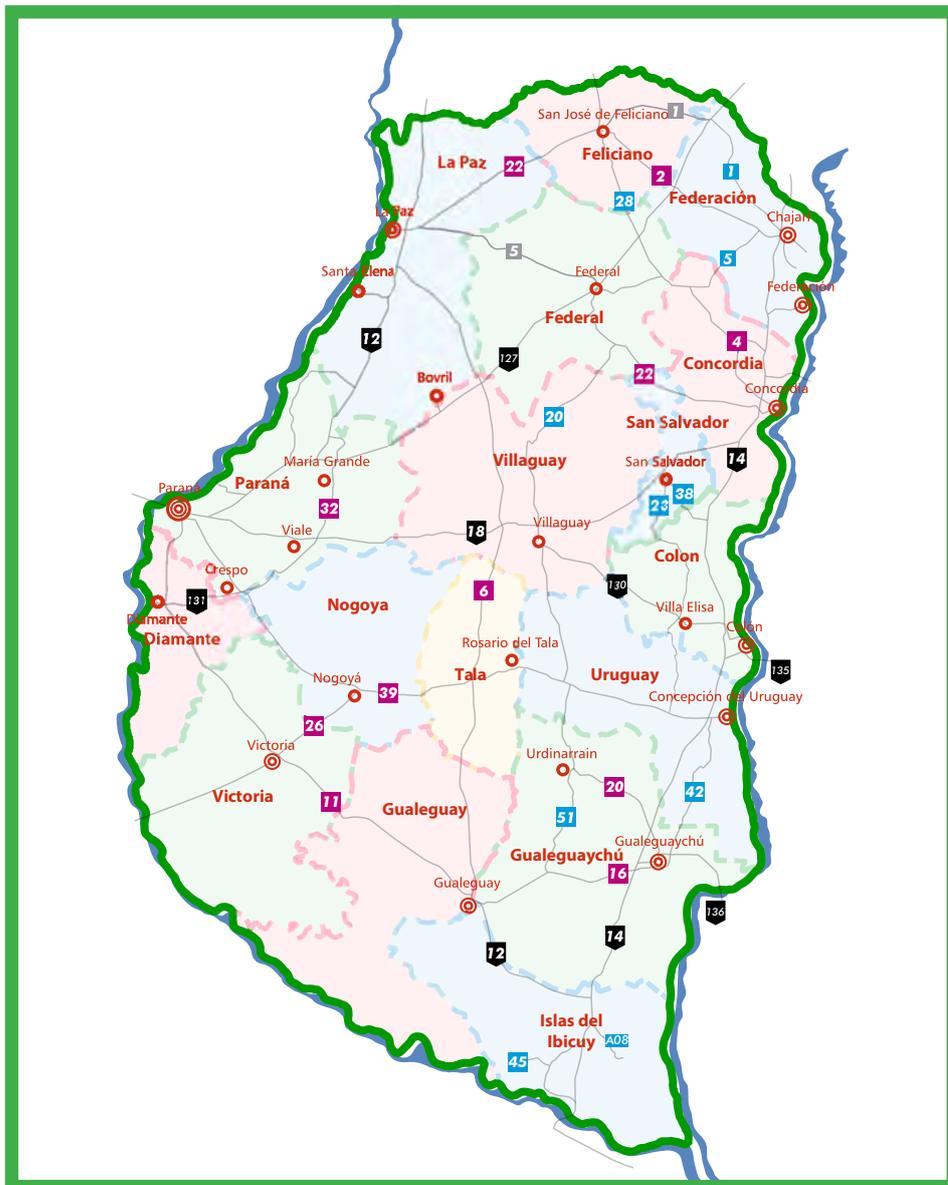
Ser un modelo de Institución con permanente innovación en la gestión y el control del juego responsable.

### Misión

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



## Estructura de IAFAS por áreas geográficas



### Puesta en Valor

A lo largo de los últimos años, hemos buscado que los casinos y las salas que administra el IAFAS en más de 20 ciudades se constituyan en verdaderos centros de diversión, que conjuguen el entretenimiento y el azar, con espectáculos, gastronomía, infraestructura y servicios de calidad.

Agregar valor a las unidades generadoras de las utilidades hace que optimicemos la recaudación que luego es volcada en acción social. A su vez contribuye al crecimiento turístico de la provincia, al satisfacer las demandas de entretenimiento que el mercado nos impone, no solo le da un valor agregado de entretenimiento a la población y al turismo, sino también un lugar de trabajo acorde a los colaboradores que allí se desempeñan.

### Nuevo Edificio de la Sala Anexa Chajarí

El flamante espacio, ubicado en avenida 9 de Julio 3340, dispone de 515 metros cuadrados cubiertos, servicio gastronómico y múltiples opciones de entretenimientos, slots y ruletas electrónicas.

9 Casinos

22 Salas Explotadas

9 Salas Concesionadas

922 Agencias Oficiales

100 Corredores

### Algunos Números en Casinos y Salas

5.185

Slots y Puestos de Ruleta Electrónica.

\$ 6.599.529.008,22

en Premios pagados en Salas.

79

Mesas en Casinos.

\$ 490.109.987

en Premios pagados en Casinos.

## Juegos comercializados en Agencias Oficiales

### Casinos y Salas por Departamento

Dpto. Concordia:  
**Casino (1) | Sala tragamonedas (2)**

Dpto. Villaguay:  
**Sala tragamonedas (1)**

Dpto. San Salvador:  
**Sala tragamonedas (1)**

Dpto. Federal:  
**Sala tragamonedas (1)**

Dpto. C. del Uruguay:  
**Casino (1) | Sala tragamonedas (1)**

Dpto. Colón:  
**Casino (1) | Sala tragamonedas (2)**

Dpto. Gualeguaychú:  
**Casino (1) | Sala tragamonedas (3)**

Dpto. Rosario del Tala:  
**Sala tragamonedas (1)**

Dpto. Gualeguay:  
**Sala Tragamonedas (2)**

Dpto. Federación:  
**Casino (2) | Sala tragamonedas (3)**

Dpto. Feliciano:  
**Sala Tragamonedas (1)**

Dpto. Paraná:  
**Casino (1) | Sala tragamonedas (7)**

Dpto. Diamante:  
**Sala tragamonedas (1)**

Dpto. La Paz:  
**Casino (1) | Sala Tragamonedas (3)**

Dpto. Victoria:  
**Casino (1) | Sala Tragamonedas (1)**

Dpto. Nogoyá:  
**Sala Tragamonedas (1)**

### Juegos Propios

#### TOMBOLA

Es un juego bancado, comercializado desde el año 1972.

Tiene cuatro modalidades:  
El Primero | Matutina |  
Vespertina | Nocturna

#### Tómbola YA!

Tu suerte al instante.

Es un juego "on line"; se sortea de manera automática en forma instantánea, emitiéndose junto con la apuesta realizada, un extracto de diez (10) números de tres (3) cifras, totalmente al azar.

#### POCEADA FEDERAL

Es un juego poceado, creado conjuntamente con la Caja de Asistencia Social de Santa Fe.

Sortea por la Quiniela de Santa Fe (meses impares) y Tómbola de Entre Ríos (meses pares), mediante el extracto del sorteo Nocturno de cada una de ellas.

#### TICKET GAMES

Es un juego electrónico, de resolución inmediata, donde el resultado se encuentra pre-impreso en un billete físico que el jugador puede apreciar parcialmente previo a realizar la apuesta.

### Juegos de otras jurisdicciones



## Creación de Valor Compartido

IAFAS transfiere el 100% de sus utilidades a distintas áreas del Gobierno Entrerriano para la ejecución de diversas líneas de acción social.

Los resultados del ejercicio, según Balance General 2018, ascendieron a \$ 547.578.627,44, un 21% más respecto al año anterior. Esto se traduce en una mayor distribución para deporte, seguridad, salud, jubilaciones de amas de casa, Tesorería y programas de la Economía Social.

Organismos	Importe	%
Tesorería General de la Provincia (*)	\$ 292.961.849,68	53,50%
FO.PRO.DE.	\$ 98.564.152,94	18,00%
Amas de Casa (*)	\$ 68.440.044,43	12,50%
Ministerio de Desarrollo Social	\$ 54.757.862,74	10,00%
FO.PRO.SE.	\$ 27.378.931,37	5,00%
Salud	\$ 5.475.786,27	1,00%
<b>Resultado del ejercicio 2018</b>	<b>\$ 547.578.627,44</b>	<b>100%</b>

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

Cabe mencionar que durante el año 2018 se enviaron a los organismos \$552.583.365,84 en concepto de adelantos.

“ A través del Instituto, financiamos la mayor parte de nuestros programas sociales y de seguridad, salud y deportes. Es el beneficio en utilidad que deja el juego, a través de distintas partidas asignadas por ley con las que cumplimos estrictamente. ”

**Gustavo Bordet**  
Gobernador de la  
Provincia de Entre Ríos

## Ministerio de Desarrollo Social

El Ministerio de Desarrollo Social recibe el 10% de las utilidades del IAFAS, lo cual se traduce en financiamiento de programas de la Economía Social tales como:

### Crecer

Propone desarrollar y capitalizar oficios de jóvenes entrerrianos a través de talleres y capacitaciones obligatorias. Quienes participan, reciben una asignación estímulo durante cuatro meses y herramientas para llevar a cabo el oficio elegido. Está destinado a jóvenes de entre 18 y 35 años que no posean empleo formal.

### Cuidadores de la casa común

Promueve el proceso de inserción sociolaboral de las personas en situación de vulnerabilidad, brindando capacitación, acompañamiento y contención para la realización de proyectos laborales sustentables. Los objetivos persiguen el desarrollo personal, la construcción de lazos comunitarios y el cuidado del planeta.

### Incorporación de tecnología

Dirigido a emprendedores tomadores de microcréditos que requieran incorporar insumos, herramientas o equipamiento para desarrollar su emprendimiento productivo o de servicios. Busca aportar calidad/cantidad a los productos o servicios que ofrecen los emprendedores, logrando así un salto cualitativo.

### Feria de Mujeres Emprendedoras

Se realizó una nueva edición de la Feria de la Economía Social Mujeres Emprendedoras, en el marco de las actividades previstas por la Semana de las Mujeres. El evento contó con la participación de más de 200 emprendedoras y emprendedores de toda la provincia, además de un espacio destacado para la marca Manos Entrerrianas, un patio de comidas y shows para toda la familia.

### Líderes de la Economía Social.

**Fortalecimiento en proyectos productivos.**



*Emprendedora del Programa Provincial "Manos Entrerrianas"*

**Estos aportes permiten brindarles ayuda y/o asistencia a nuestra comunidad entrerriana para hacer realidad sus proyectos. Cada apuesta oficial se transforma, gracias a este mecanismo, en una ayuda social concreta y tangible, convirtiéndose en un juego de suma positiva donde todos ganan.**



El Secretario de Economía Social del Ministerio de Desarrollo Social, Luis Precerutti, destaca que

**“La actitud propositiva y participativa de las autoridades del IAFAS, denota un compromiso con la Responsabilidad Social que redunda, sin duda, en agilidad, transparencia y efectividad a la hora de posibilitar el financiamiento de estas líneas de trabajo y el beneficio para sus principales protagonistas: los emprendedores de la Economía Social entrerriana”.**

## ***FOPROSE (Fondo Provincial de Seguridad)***

EL Fondo Provincial de Seguridad (FOPROSE) fue creado en el mes de mayo del año 2015, con el fin de contribuir a la mejora en la calidad de los derechos ciudadanos en materia de seguridad. Por ley, el IAFAS le transfiere el 5% de sus utilidades netas anuales al organismo que, a su vez, destina los recursos para diversas inversiones en materia de seguridad.

Estos fondos se vieron reflejados en instalaciones de cámaras de seguridad microscopio electrónico, adquisición de equipos de video vigilancia, hardware y software forense, polígono virtual y cinemómetros láser portátiles y autónomos.



## ***Amas de Casa***

Por la sanción de la **Ley N° 8.107, 7.621 amas de casa jubiladas** reciben todos los meses su remuneración gracias a las transferencias que efectúa el IAFAS, de las utilidades derivadas de la administración de los juegos de azar.

Paralelamente, **90 pensionados** son beneficiados por el mismo sistema previsional, nos referimos al grupo conformado por los maridos que no gozan de otro beneficio, y a los hijos con discapacidad que se ven beneficiados ante el fallecimiento del/a titular. Es decir, que asciende a 7711 el grupo de entrerrianos que hoy perciben su haber jubilatorio gracias a las transferencias que el IAFAS realiza periódicamente a ese organismo.



## FOPRODE (Fondo Provincial del Deporte)



Desde el año 1989, IAFAS destina un porcentaje de sus utilidades al Fondo Provincial del Deporte (FOPRODE), el cual sirve para brindarles financiamiento a las instituciones deportivas entrerrianas que compiten en el plano nacional y que se enmarcan en el Programa Embajadores Entrerrianos. Desde entonces, el Instituto ha cumplido con sus obligaciones, al punto que lo que originalmente consistía en la transferencia del 6% de sus utilidades, hoy asciende al 18%.

Con el importe asignado en concepto de utilidad del Ejercicio 2018, se benefició a clubes que nos representan en competencias nacionales, ligas de fútbol asociaciones de básquet y todas las federaciones de las distintas disciplinas deportivas.

## Salud



Por ley, IAFAS transfiere de manera periódica recursos al Fondo de Reserva para la Asistencia de Salud, un organismo destinado a la atención de personas que, por distintas razones, no pueden ser tratadas en hospitales públicos entrerrianos y deben ser derivadas a otros servicios fuera del ámbito provincial y dentro del país.

El aporte representa el 1% de las utilidades del IAFAS.

## Mecanismos de Colaboración y Cooperación Mutua



**World Lottery Association** es una asociación internacional conformada por las loterías de Estados de más de 90 países, procedentes de los cinco continentes.

La **Asociación de Loterías Estatales de Argentina (ALEA)** nuclea a todos los organismos que regulan y controlan la actividad lúdica en el ámbito del territorio nacional. Es un ente asesor, de referencia y de capacitación de las loterías de Argentina en materia de control, fiscalización, modernización y optimización de recursos.



La **Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE)** es un organismo internacional no gubernamental, con vocación regional. Nuclea a las loterías estatales de Iberoamérica.

La **Unidad de Información Financiera (UIF)** es un organismo con autonomía y autarquía financiera que se encarga del análisis, el tratamiento y la transmisión de información a los efectos de prevenir e impedir el Lavado de Activos (LA) y la Financiación del Terrorismo (FT).



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

**Global Reporting Initiative (GRI)** es una organización sin fines de lucro, cuyo objeto es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un marco para la elaboración de dichas memorias, cuyo uso está muy extendido en todo el mundo. Establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social.



La **Fundación WGM**, para la prevención de la ludopatía, es una organización de carácter civil sin fines de lucro.

Su propósito es generar investigación, estudio y desarrollo sobre herramientas y medidas de prevención de la ludopatía.

A través de un grupo multidisciplinario profesional y ético, brinda información, capacitación, prevención y apoyo a las entidades estatales y privadas, reguladores y operadores de juegos de azar



La **Asociación de Agentes Oficiales del IAFAS de Entre Ríos (AAOIER)** es una cámara que abarca a todos los agencieros del territorio provincial, constituyendo un medio idóneo para interactuar con el IAFAS.

**Centro Huella** es una institución pública de Salud que ofrece, en forma gratuita, abordaje y tratamiento a personas afectadas por la problemática de las adicciones. Está conformado por equipos interdisciplinarios de profesionales que ofrecen asistencia grupal e individual.



*Centro Huella*



El **Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)** es una asociación civil sin fines de lucro, de carácter técnico, independiente y representativo, capaz de crear normas que regulen las diferentes actividades dentro de una sociedad. Además, IRAM brinda servicios de certificación, inspecciones y formación de recursos humanos.

**TÜV Rheinland** es un organismo de certificación e inspección que ofrece, de forma personalizada, soluciones globales para la seguridad, la calidad y la protección del hombre y del medio ambiente.



## Transparencia y Responsabilidad

### PERÍODO

El presente Balance Social - Memoria de Sostenibilidad corresponde al ejercicio 2018.

### CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS

La información contenida en la presente Memoria de Sostenibilidad corresponde al ejercicio que se extiende desde el 1° de enero al 31 de diciembre del año 2018.

### COBERTURA DE LA MEMORIA

Incluye las operaciones y actividades llevadas adelante por el IAFAS durante el año 2018.

Fue confeccionado de conformidad a lo dispuesto por la Resolución Técnica N° 36 (FACPCE), la cual fue modificada por la Resolución Técnica N° 44 (FACPCE), y los nuevos estándares 2016 del Global Reporting Initiative (GRI) de acuerdo con la opción "esencial".

Este Balance Social- Memoria de Sostenibilidad se encuentra disponible en la página Web del Instituto:

[www.iafas.gov.ar/balances\\_sociales/balances\\_sociales.php](http://www.iafas.gov.ar/balances_sociales/balances_sociales.php)

### CONTACTOS

**Presidente IAFAS**

**CP Silvio Vivas**

svivas@iafas.gov.ar

**Coord. de Auditoría y Control de Gestión**

**CP Ayelén Molinero Jacob**

amoliner@iafas.gov.ar

**CP Aylen Cancelliere**

acancelliere@iafas.gov.ar

## Gobernanza

Nuestra gobernanza recae en un Directorio, el cual está conformado por tres miembros:

**Presidente: Silvio Orestes Vivas**

**Director Político: Guillermo Alberto Dubra**

**Director Representante de los Trabajadores: Gabriel Fernando R. Abelendo**

### Funciones del Directorio

Velar por los resultados del Instituto y por la ejecución de la estrategia, siendo los responsables de liderar nuestra gestión con un enfoque de desarrollo sostenible, en el que se priorice la transparencia en los procesos y decisiones.



**Cdr. Silvio Vivas**



**Cdr. Guillermo Dubra**



**Sr. Gabriel Abelendo**

Nuestra plana ejecutiva está compuesta por un Gerente General, del cual dependen tres gerencias, seis coordinaciones y tres departamentos.

**Gerente General: Aldo Hernán Lettieri**

### Funciones de la Planta Ejecutiva

Es la encargada de llevar a cabo la implementación de los lineamientos estratégicos emanados de nuestro Directorio, priorizando un crecimiento responsable y sostenido.



**Cdr. Aldo Lettieri**

Es preciso recordar que la Presidencia cuenta con una Secretaría Legal compuesta por un Secretario Legal; y la Gerencia General con un Comité Asesor, compuesto por un Asesor Técnico/Legal y uno Contable. La función de los mismos es la de asistir al Presidente y Gerente General en todas las cuestiones concernientes al mejor desempeño de su funciones.

## Vinculación con Partes Interesadas

La transparencia y el diálogo continuo es la base de la relación que IAFAS instaure con sus Grupos de Interés, entendiendo como tales a todas aquellas personas humanas o jurídicas que, de una forma u otra, influyen o se ven influenciadas por las actividades del Instituto.

Se han priorizado ocho Grupos de Interés, y se han identificado cuáles son los canales de comunicación que utilizamos para conocer sus opiniones, expectativas y necesidades en relación a las operaciones que efectúa el Instituto.

Grupos de Interés	¿Cómo nos comunicamos con ellos?
<b>Presidente, Directores</b>	Reuniones Mesas de trabajo Teléfono corporativo
<b>Gerentes, Jefes y Colaboradores</b>	Reuniones de trabajo Encuestas de satisfacción Revista Institucional Reporte de Sustentabilidad- Balance Social Intranet Página Web Redes Sociales: Facebook, Instagram App del celular "Extranet" Grupo Institucional en Telegram y Whatsapp Correo Institucional
<b>Estado (Nacional, Provincial y Municipal) y demás organizaciones gubernamentales</b>	Mesas de trabajo Reuniones Presentaciones Página Web Fan Page de Facebook Reporte de Sustentabilidad- Balance Social
<b>Empresas privadas responsables de ejercer las concesiones en base a contratos vigentes</b>	Personalmente Líneas telefónicas Revista Institucional Página Web Reuniones operativas Redes Sociales: Facebook, Instagram Reporte de Sustentabilidad
<b>Proveedores de bienes y servicios que contribuyen en la logística operativa como también en las unidades de soporte</b>	Personalmente Líneas telefónicas Revista Institucional Página Web Reuniones operativas Redes Sociales: Facebook, Instagram Reporte de Sustentabilidad- Balance Social Área de compras

**Agentes oficiales,  
corredores, empleados y  
proveedores vinculados**

Portal para titulares de agencias oficiales  
Personalmente  
Líneas telefónicas  
Revista Institucional  
Reuniones operativas  
Página Web  
Redes Sociales: Facebook, Instagram

---

**Personas beneficiadas con  
los aportes que efectúa el  
Instituto**

Eventos  
Diálogo directo  
Revista Institucional  
Reporte de Sustentabilidad- Balance Social  
Spots Publicitarios  
Página Web  
Redes Sociales: Facebook, Instagram

---

**Clientes de nuestro  
servicio de  
entretenimientos**

Línea telefónica de Atención al Cliente  
Encuestas a clientes  
Página Web  
Spots Publicitarios  
Urnas de Atención al Cliente  
Redes Sociales: Facebook, Instagram  
Atención al Cliente  
Folletería

## 07 | Aspectos Materiales y Coberturas

## Calidad en la Gestión

**IAFAS es la única Lotería del País que cuenta con las Certificaciones ISO 9.001:2015 e ISO 27.001:2013.**

En el año 2018 se realizó la Auditoría Anual de Mantenimiento de todos los procesos certificados por IAFAS bajo la Norma ISO 9001:2015 y la ampliación del alcance del proceso Económico-Financiero hacia el Casino La Paz y las Salas Santa Elena, Bovril, María Grande, Viale, Crespo y Diamante.

También IAFAS superó exitosamente la Auditoría de Certificación de Primer Mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), la cual estuvo a cargo de auditores de TÜV Rheinland. Cabe recordar que IAFAS se convirtió en el primer organismo público de la provincia de Entre Ríos en contar con certificaciones de ese nivel.

“ Es uno de los pilares de la **Política de Gestión** basar los procesos en los estándares de **Gestión de la Calidad**.

**Creemos que hace a la transparencia del organismo, al crecimiento colectivo, a la mejora continua y demuestra, una vez más, el compromiso de nuestro capital humano para seguir creciendo día a día y trabajar en forma integrada y con resultados cada vez más satisfactorios**

”

**Silvio Vivas**  
Presidente  
IAFAS

## Certificaciones

- **2012 - Primera Certificación**  
Acto de Sorteo del Instituto.
- **2013**  
Proceso de Compras y Procesamiento de Datos.
- **2014**  
Proceso Económico - Financiero.
- **2015**  
Re-Certificación de los procesos antes mencionados.
- **2016**  
Ampliación del Proceso Económico - Financiero, Proceso de Obtención de los Recursos generados por el IAFAS en Casinos y Salas de juegos de la ciudad de Paraná, desde la recepción

de las apuestas hasta la incorporación al Proceso Económico - Financiero vigente.

- **2017**  
Certificación de todos los procesos en la nueva versión de la norma ISO 9.001:2015.
- **2017/2018**  
Certificación ISO 27.001:2013 en 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, Asignación de recursos financieros a la Acción Social.

## Futuras Certificaciones

- **ISO 50.001**  
Gestión Energética.
- **ISO 20.000**  
Sistema de Gestión de Servicios IT.
- **ISO 22.301**  
Continuidad de Negocios.
- **ISO 26.000**  
Responsabilidad Social.
- **ISO 45.001**  
Prevención de Riesgos.
- **ISO 90.600**  
Gestión de Reclamos.

## El Juego Responsable es Responsabilidad de Todos

*El juego oficial y regulado por el Estado tiene como misión primordial la recaudación y administración de fondos para destinarlos a diversas líneas de acción social.*

*Desde una perspectiva integral, la función reguladora involucra la protección del individuo, del apostador y de su entorno familiar y laboral. Y para ello, es vital el desarrollo de una política de prevención del juego patológico.*

En el mes en que se celebró el Día Internacional del Juego Responsable -17 de febrero- IAFAS desplegó una fuerte campaña de concientización que incluyó:

- Charlas a cargo de las psicólogas del Departamento Juego Responsable del Instituto.
- Difusión de una encuesta on-line de autoevaluación.
- Entrega de folletería en puntos estratégicos de la provincia.
- La iluminación de los edificios con luz verde, en adhesión a la propuesta de la Asociación de Loterías Estatales Argentinas (ALEA): "Luz verde al Juego Responsable".



IAFAS cuenta con un Departamento denominado **Juego Responsable**, el cual fue creado por el Instituto teniendo en cuenta el concepto de **Responsabilidad Social**.

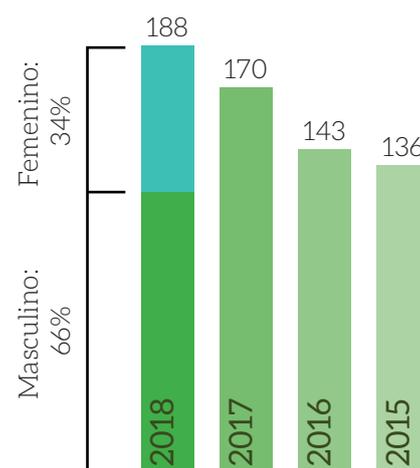
Brinda prevención, asistencia y apoyo a personas que padecen síntomas y/o conductas inadecuadas resultantes del descontrol y uso indebido de los juegos de azar, excediendo el aspecto recreativo y social de los mismos.

Está a cargo de profesionales de la Salud Mental, específicamente de Licenciadas en Psicología. Dentro del mismo se encuentra el programa **Prevenjuego**.

### ¿Qué es la autoexclusión?

Es una alternativa disponible para quienes reconocen su problema con el juego. Se trata de un procedimiento irrevocable por un año, que brinda la posibilidad de no ser admitidos (ser excluidos) de los **Casinos** y **Salas de Entretenimientos** que administra el **IAFAS** en la Provincia de Entre Ríos.

### Evolución de Autoexcluidos Período 2015-2018



### ¿Qué es la habilitación?

Es un documento solicitado voluntariamente por la persona que se encuentra autoexcluida, una vez que transcurrió el año de autoexclusión.

**94**  
Habilitaciones  
durante **2018**



### Herramientas con las que se vincula el Instituto en la temática.

Nueva vía de comunicación "WHATSAPP"

Se habilitó en septiembre de 2018; el mayor beneficio que trajo aparejado fue el aumento de consultas por esta vía debido a la dinámica que permite esta aplicación. Al ser una herramienta muy popularizada y de fácil acceso, es manejada por un universo extenso de personas, lo que permite un acercamiento a la población en general.

También se creó un grupo de Whatsapp con los Subgerentes de Casinos con la finalidad de intercambiar con mayor agilidad toda la información referida al Departamento.

### Un gran logro: Convenio con el Ministerio de Salud

En julio de 2018 se firmó un convenio entre IAFAS y el Ministerio de Salud de la provincia de Entre Ríos, con el fin de crear una Red de atención psicológica para personas con problemáticas en el uso indebido del juego de azar en Entre Ríos.

De esta manera, el solicitante que se acerca a la oficina de Juego Responsable y está interesado en comenzar un tratamiento psicológico, es derivado a un centro de atención cercano a su domicilio, teniendo así la posibilidad de ser asistido en el ámbito público.

### Folletería

Busca concientizar a los clientes sobre la importancia de jugar responsablemente.

Brinda información sobre el Departamento Juego Responsable y el programa Prevenjuego.

### Asistencia Telefónica

Whatsapp: **3434055252** (se habilitó en septiembre de 2018).  
Línea Gratuita: **0800-888-2202**.

### Formulario de Autoexclusión

Consiste en completar los datos personales en un formulario que es VOLUNTARIO. El interesado autorizará al personal designado a la toma de una fotografía, la cual contribuirá al funcionamiento de la autoexclusión.

Cabe mencionar que al 31 de diciembre de 2018 se estaba realizando una prueba piloto en la ciudad de Paraná.

### Certificación de Sedronar

Programa de Abordaje de las Dificultades Subjetivas Asociadas al Consumo.

La Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina (Sedronar) certificó en 2018 a IAFAS como Ámbito Laboral Preventivo.

El certificado reconoce el trabajo del Programa de Abordaje de las Dificultades Subjetivas Asociadas al Consumo, creado por el Servicio

Médico Laboral de IAFAS, con el apoyo de la Secretaría de Luchas Contra las Adicciones (SELCA) y el Centro Huella, para prevenir casos y asistir a empleados que pudieran estar atravesando algún tipo de adicción.

En ese marco, se realizaron charlas de sensibilización y capacitaciones en diversos Casinos y Salas, y se entregó cartelería y folletería para su colocación en sitios visibles, exclusivos de los empleados, como por ejemplo las salas de descanso.

## Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Creemos que el camino correcto es trabajar de manera preventiva en la lucha contra la corrupción. Por ello, ejecutamos ciclos de formación tanto para órganos de la alta Dirección como para nuestros colaboradores.

La prevención de delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo se basa en dos pilares: por un lado, el conocimiento del cliente y, por otro, el reporte de operaciones sospechosas, que permiten analizar e identificar las operaciones sospechosas de lavado de activos o financiamiento del terrorismo, para ser informadas a la autoridad correspondiente.

Durante este ejercicio hubo una modificación sustancial en la normativa sobre prevención de lavado de activos, que impactó positivamente en el mercado de juegos lúdicos, dado que supuso cambios en los umbrales normativos, con el objeto de permitir que los sujetos obligados, como ser IAFAS, logren un combate eficaz del lavado de activos basado en el riesgo, y que las medidas aplicadas sean proporcionales a los riesgos identificados.

Por lo tanto, se deben reportar los casos en que los apostadores efectúen cobranzas de premios por montos

iguales o superiores a \$ 100.000. Esta situación demandó la adecuación del sistema informático actual "Matriz de Riesgo" para adaptarse a las nuevas circunstancias

Cabe señalar que el Instituto cumple con toda la reglamentación vigente y que el Director, CP Guillermo Dubra, es quien ejerce el rol de Oficial de Cumplimiento del IAFAS ante la Unidad de Información Financiera (UIF).

**24**  
horas de  
**Capacitación**  
en materia de  
**Lavado de Activos y  
Financiamiento del  
Terrorismo**

**7**  
asistencias de  
**Colaboradores**



Seminario "Herramientas de Fortalecimiento en nuestras Loterías: Gestión de la Calidad y Prevención del Lavado de Activos", organizado en conjunto por la Asociación de Loterías Estatales Argentinas (ALEA) y el Instituto de Asistencia Social de Formosa.

## Juego Ilegal

**La lucha contra la comercialización ilegal de juegos de azar y apuestas, en el territorio provincial, es llevado conjuntamente entre el IAFAS y la Policía de Entre Ríos. Bajo esa responsabilidad, nos esforzamos por evitar la práctica clandestina, teniendo en cuenta que la totalidad del producido de los juegos de azar tiene como destino políticas de acción social.**

### Plataformas Digitales

Mediante el dictado de la Resolución N° 1033, el Instituto aprobó en octubre el reglamento de los juegos de azar y actividades que originen apuestas a través de plataformas digitales.

La iniciativa es una respuesta a la actualidad del mercado de los juegos por Internet y tiene, como objetivo central, afianzar las bases de control actuales y futuras.

El reglamento es un instrumento legal pionero en el país, fruto de tres años de investigación y trabajo en la

materia. A su vez, como Autoridad de Aplicación, desde IAFAS presentamos una denuncia penal contra los responsables de los sitios de Internet que permiten hacer apuestas al margen de la ley.

La Justicia hizo lugar a lo solicitado por este Instituto y libró oficios a la Dirección Nacional de Registro de Dominio de Internet (NIC Argentina), a fin de que proceda a la baja de los 97 sitios denunciados; y al Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom), para que las empresas prestatarias de Internet bloqueen el acceso a esos sitios en todo el ámbito de la Provincia de Entre Ríos.

### Contra el Juego Clandestino:

### Allanamientos

Gracias a las denuncias anónimas a través de la línea gratuita **0800-444-2327**, se efectuaron distintos allanamientos en toda la Provincia durante el año bajo análisis.

**EL JUEGO CLANDESTINO**

**ES DELITO PENAL**

Denuncia anónima:  
**0800 444 2327**  
El *Juego Oficial* aporta a la *Acción Social*

er enterreríos GOBIERNO IAFAS INSTITUTO DE AYUDA FINANCIERA A LA ACCIÓN SOCIAL

Afiche sobre Juego Clandestino elaborado por el Instituto, distribuido en las Agencias Oficiales, Casinos y Salas de la Provincia. También fue utilizado en campañas publicitarias y pautas contradas.

## Capital Humano

Nuestro equipo de colaboradores se encuentra integrado por una nómina de 1.202 personas que diariamente trabajan con un alto grado de compromiso para llevar adelante los objetivos del Instituto.

Tenemos una preocupación especial por nuestros colaboradores, ya que ellos, con su trabajo y dedicación, nos permiten seguir creciendo y entregar el mejor servicio como Institución. Por esto es que nos comprometemos con su desarrollo integral, promoviendo una cultura de inclusión y de igualdad de oportunidades.

Apoyamos la igualdad de oportunidades, independientemente del género de los colaboradores. Si bien nuestra planta de personal exhibe una marcada diferencia numérica entre hombres y mujeres, esta cuestión se explica por el hecho de que históricamente el rubro juegos de azar se vinculó con los hombres. A medida que pasa el tiempo y se van sucediendo los retiros y los ingresos, las cantidades se van equilibrando.

Colaboradores	Femenino	Masculino	Total
Funcionarios	1	7	8
Planta permanente	288	713	1001
Contrato con Estabilidad	53	93	146
Contrato de Servicio	15	19	34
Adscriptos (otras repart.)	1	2	3
Pasantes	5	5	10
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>839</b>	<b>1202</b>

Dotación por Genero	2018		2017		2016	
Femenino	363	30%	374	30%	380	30%
Masculino	839	70%	859	70%	877	70%
<b>TOTAL</b>	<b>1202</b>	<b>100%</b>	<b>1233</b>	<b>100%</b>	<b>1257</b>	<b>100%</b>

Puestos Jerárquicos	Mujeres	Hombres	Total
Presidente		1	1
Directores		2	2
Director Suplente	1		1
Gerente General		1	1
Gerentes		3	3
Subgerentes	1	11	12
Coordinadores	2	4	6
Asesores		3	3
Jefes de Departamento	7	40	47
Jefes de División	43	84	127
Jefes de Sala	1	12	13
Responsables		3	3
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>164</b>	<b>219</b>

Es nuestra prioridad ayudar a nuestro capital humano a alcanzar su potencial individual. Por ello, mantenemos un ambiente de trabajo positivo en el que fomentamos el aprendizaje permanente y el crecimiento profesional.

(\*) Se destaca que el área de Recursos Humanos efectuó un relevamiento para identificar el nivel de estudio alcanzado de aquellos colaboradores que no se encontraban informados, identificados como "Otros".

Máximo nivel de estudios alcanzado (*)	2018	2017	%
Primario	11	25	-56%
Secundario	869	731	19%
Terciario	76	75	1%
Universitario	69	62	11%
Otros	117	340	-48%
<b>TOTAL</b>	<b>1202</b>	<b>1233</b>	

Rango Etario	Cantidad	%
18 - 29	52	4%
30 - 39	338	28%
40 - 49	269	22%
50 - 59	457	38%
60 o más	86	7%
<b>TOTAL</b>	<b>1202</b>	<b>100%</b>

Antigüedad	Cantidad	%
0 - 9	210	17%
10 - 19	518	43%
20 - 29	186	16%
30 o más	288	24%
<b>TOTAL</b>	<b>1202</b>	<b>100%</b>

Participación Sindical	
2018	68%
2017	72%
2016	73%

Licencias	
Maternidad	22
Paternidad	19

El 100% de los colaboradores se reincorporó al trabajo tras finalizar la licencia por maternidad o paternidad.

## Saber para Crecer

IAFAS valora las habilidades de sus colaboradores y, como Institución, se esfuerza por incentivar la incorporación de nuevos conocimientos.

En cada uno de los últimos años, superó su marca en cantidad de instancias formativas y colaboradores capacitados.

En este sentido, el Instituto realiza convenios con entidades educativas y reúne información afín, con el objetivo

de allanar el camino y acompañar a aquellos colaboradores que desean finalizar la escuela secundaria; y también a quienes se embarcan en carreras terciarias o de grado.

En el año 2018, se realizaron 188 instancias de capacitación, alcanzando 1910 asistencias de colaboradores del IAFAS. En números, sumaron 301 horas invertidas al aprendizaje sobre diversas temáticas.

Como dato relevante, se destaca que nueve colaboradores del IAFAS se encuentran cursando la "Tecnatura en Administración y Gestión del Juego de Azar", siendo el primer título terciario específico en la especialidad.

Esta carrera es gestionada en forma conjunta entre la Asociación de Loterías Estatales Argentinas (ALEA) y la Universidad Provincial de la Administración Pública (UPAP) de Salta.



Presentación ante los mandos medios y altos del Instituto del proyecto de Perfiles de Puestos.

El área de Capacitación, además de organizar las instancias formativas, creó un Reglamento de Capacitación del Instituto y se encuentra preparando la finalización del proyecto Perfiles de Puestos, un descriptivo de cada cargo, con sus tareas, funciones y obligaciones, enmarcado en los requerimientos de las normas ISO 27001:2013 y 9001:2015.

Cabe mencionar que nuestros programas de formación y capacitación están fuertemente orientados a mejorar los conocimientos y el desarrollo de las habilidades necesarias para lograr estos objetivos.

Los ejes del programa de capacitación interna en 2018 fueron:

Temática	Horas
Comunicación Interna y Trabajo en Equipo	78
Sistema de Gestión	65
Microsoft Office	60
Seguridad e Higiene	28
RCP y Primeros Auxilios	24
Prevención de Lavado de Activos	24
Juego Responsable	12
Derecho Administrativo	10
<b>Total de Horas de Formación</b>	<b>301</b>

## Lactancia Materna

**IAFAS se convirtió en el primer espacio amigo de la Lactancia Materna de Entre Ríos al inaugurar el Lactario en su Sede Central.**

El acompañamiento de las instituciones es indispensable para que la mujer pueda regresar a sus obligaciones laborales con el menor impacto posible sobre la lactancia.

sala donde puedan amamantar a sus bebés o extraerse leche y conservarla en forma segura hasta el regreso a sus hogares.

amamantar allí mismo a sus hijos si así lo desean, garantizando el derecho de la mujer a continuar con la lactancia una vez terminado el período de licencia.

El Espacio Amigo de la Lactancia Materna fue creado con el fin de ofrecer a las mamás del Instituto, una sala donde puedan amamantar a sus bebés o extraerse leche y conservarla en forma segura hasta el regreso a sus hogares.

El lactario es un sector cerrado, privado e higiénico, de fácil acceso, dotado de las comodidades necesarias para que puedan extraerse leche o



Autoridades del Ministerio Provincial de Salud junto a las Autoridades del Instituto en la Inauguración de la Sala de Lactancia.

## El cuidado de la Salud Laboral como prioridad de IAFAS

Contamos con un área de Seguridad e Higiene Laboral que realiza distintos tipos de gestiones tendientes, tanto al cumplimiento de las normas vigentes, como a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de todos los colaboradores, garantizando, de este modo, que nuestros entornos y prácticas de trabajo sean seguras y saludables.

### Hacia una Cultura del Autocuidado

Durante el período 2018, el Servicio de Higiene y Seguridad estableció métodos para promocionar el trabajo saludable. Para ello, se publicaron en Intranet diversas sugerencias para que los colaboradores tengan presente a la hora de desempeñar sus tareas en el entorno laboral.









### Cómo prevenir trastornos musculoesqueléticos

- ✓ Evitá los movimientos bruscos y forzados.
- ✓ Mantené el cuerpo erguido.
- ✓ Realizá breves pausas de estiramiento.
- ✓ Cambiá de postura para evitar la fatiga.
- ✓ En caso de dolor, no te automediques y acudí al médico.

Compartimos la información impartida por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo de la Nación (SRT), acerca de la importancia de lavarse las manos para prevenir inconvenientes en la salud, los beneficios de incorporar la actividad física en el trabajo, entre otros.

De la misma manera, se realizaron diversas campañas y capacitaciones en materia de prevención de accidentes de trabajo tendientes a resguardar la integridad física de nuestros colaboradores, mediante la prevención de riesgos laborales y la promoción de un entorno saludable.



### Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Con motivo del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, durante el mes de abril del año bajo análisis se realizaron simulacros de evacuación en dos salas de entretenimientos –Santa Elena y Bovril–, con muy buenos resultados, teniendo en cuenta los tiempos de reacción y el comportamiento de los colaboradores y eventuales clientes.

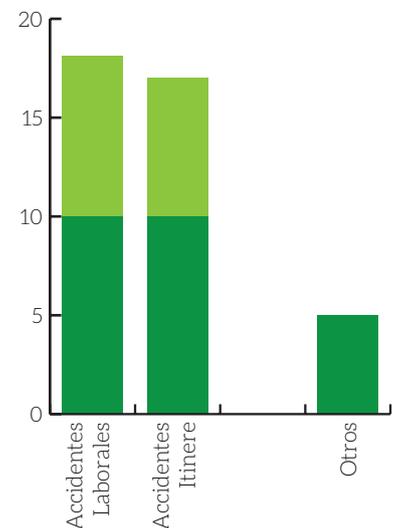
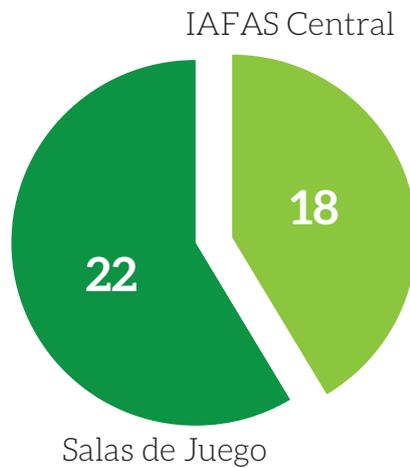
Estos simulacros estuvieron coordinados por el área de Seguridad e Higiene Laboral del IAFAS y contaron con la participación de los Bomberos Voluntarios y del Cuerpo de Inspectores de Tránsito de cada ciudad.

Con el objetivo de dar a conocer los simulacros de evacuación y un mensaje sobre prevención de incendios, la Coordinación de Comunicación y Relaciones Institucionales de IAFAS trabajó en conjunto con el Instituto Audiovisual de Entre Ríos (IAER) en un material audiovisual que se difundió a través de los canales de comunicación oficiales.



Simulacro de Emergencia en la Sala Provincial de Entretenimientos de Santa Elena.

2018	
<b>Accidentes Laborales</b>	
Hombres	10
Mujeres	7
<b>Accidentes en Itinere</b>	
Hombres	10
Mujeres	8
<b>Enfermedades Profesionales</b>	
Hombres	0
Mujeres	0
<b>Otros (Reingreso / Inculpable)</b>	
Hombres	5
Mujeres	0



## Reconocimiento a nuestros Colaboradores

Durante el año 2018, veintisiete colaboradores que accedieron al beneficio de la jubilación fueron agasajados por sus compañeros y autoridades, en ceremonias donde cada uno pudo expresarse, recordar anécdotas y tomarse fotos para el recuerdo. En cada encuentro, los agasajados recibieron placas recordatorias y obsequios de manos de las autoridades del Instituto.



“El IAFAS es un lugar donde fui feliz, donde me sentí plena, donde viví los mejores momentos y he conocido gente hermosa. Hay momentos difíciles, todos los tenemos, pero siempre, de todos los lugares que dejé, rescaté lo mejor. Siempre voy a estar para el Instituto, porque constantemente tuve la camiseta puesta”- Lucía Schonfeld

## Otros beneficios para nuestros Colaboradores

En 2018 se llevaron a cabo diversas actividades tendientes a mantener un buen clima de trabajo y a fortalecer las relaciones entre los colaboradores.

Entre ellos, podemos destacar:

- **Fiesta de fin de año:**

Organizada por IAFAS por tercer año consecutivo.

- **Campaña de Vacunación Antigripal:**

470 colaboradores fueron vacunados.

- **Olimpiadas Interloterías:**

37 colaboradores de IAFAS viajaron a San Fernando del Valle de Catamarca para participar de las

XXXII Olimpiadas Interloterías, organizadas por la Asociación de Empleados de Juegos de Azar (AEJO).

La delegación compitió con sus pares de diversas loterías del país, en distintas disciplinas.

Entre las actuaciones destacadas, cabe mencionar los primeros premios logrados en Fútbol Masculino -Categoría Maxi Seniors - y Paddle Masculino; el 2º Premio en Vóley Masculino y el 3º en Newcon.

- **Día Internacional de la Mujer:**

Se conmemoró en la sede de IAFAS Central y en los Casinos y las Salas de Entretenimiento de la provincia, con agasajos, palabras alusivas y un video armado a partir de imágenes de las empleadas del Instituto.





## Bienestar de nuestros Colaboradores

Lista de acciones llevadas adelante por IAFAS, tendientes al cuidado de la salud de sus colaboradores:

### Campañas de Vacunación

El cuidado de nuestros colaboradores contempla la puesta en acción de campañas de vacunación antigripal para todos los empleados del Instituto; así como de vacunación contra el tétanos, en este caso, destinada específicamente a colaboradores de las áreas de Mantenimiento.



### Campañas de Vacunación contra la Gripe

Año	2018	2017	2016
Colaboradores	470	450	450

### Jornadas y Charlas de Concientización

Se efectuaron diversas charlas sobre prevención de tabaquismo; pautas de seguridad (para quienes trabajan con instalaciones eléctricas); conducción segura (para choferes); extinción de incendios y evacuación; entre otras.

En sintonía con el Día Mundial de la Salud, IAFAS realizó una charla, donde se brindó información sobre las enfermedades no transmisibles, los beneficios de la actividad física y la importancia de tener una alimentación sana y equilibrada.



Sr. Hugo Pérez, Dr. Fabián Lossio, Prof. Martín Laporte y Lic. Eugenia Pogostkin, disertantes sobre actividad física, hábitos y alimentación saludables.

### Hábitos Saludables

IAFAS, durante el año bajo análisis, realizó campañas internas para brindar información y concientizar sobre patologías como la diabetes, la hipertensión y el cáncer de mama, entre otras. Además el Instituto trabaja en conjunto con el Ministerio de Salud de Entre Ríos en la promoción de los espacios de juego libres de humo de tabaco.



Dr. Fabian Lossio y Sr. Luis Zapata, integrantes del Cuerpo Medico-Laboral de IAFAS, realizan control de tensión arterial al Sr. Hugo Almeida.

### Área CardioAsistida

Luego de reiterados entrenamientos en Reanimación Cardiopulmonar (RCP), seguidos de la instalación de 11 Desfibriladores Externos Automáticos (DEA) en los sitios con mayor densidad de colaboradores, y tras una auditoría realizada por la Fundación UDEC (Unidad de Emergencias Cardiomedicas), el IAFAS se convirtió formalmente en Área Cardioasistida.

Este certificado es un documento invaluable, ya que

su alcance implica la puesta en marcha de un protocolo de emergencia destinado a salvar vidas.

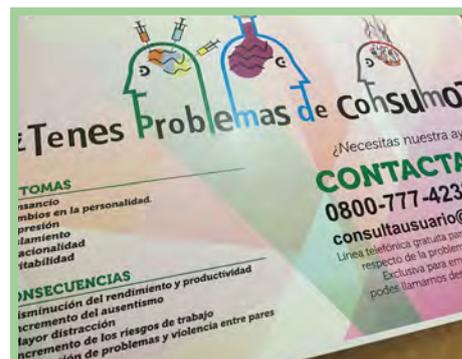
Cabe resaltar que, durante el año 2018, 316 colaboradores de sede central de IAFAS y de diversos Casinos y Salas recibieron capacitaciones en RCP y Primeros Auxilios, con el fin de actualizar lo aprendido en los años anteriores. Asimismo, se repasaron las técnicas de utilización de los equipos DEA.



### Contra las Adicciones

Desde el Servicio Médico Laboral, y con la asistencia de la Secretaría de Lucha Contra las Adicciones del Gobierno de Entre Ríos (SELCA) y el Centro Huellas, se realizan talleres para dotar al personal del IAFAS de herramientas para la prevención, la detección y el tratamiento de casos relacionados con las adicciones (alcoholismo,

drogadicción, entre otras). En tal sentido, el Programa de Abordaje de las Dificultades Subjetivas Asociadas al Consumo ya ha recorrido los casinos de toda la provincia.



Con todas estas acciones en marcha y otros diversos proyectos encaminados, el IAFAS continúa profundizando su compromiso con el cuidado de la salud, una responsabilidad que configura una auténtica prioridad de gestión.

## IAFAS, con la comunidad entrerriana

### Juntos Somos Más

**IAFAS fue incorporado al Registro Nacional de Organismos y Empresas Amigas de la Donación Voluntaria y Habitual de Sangre.**

Así, el Instituto se comprometió a concientizar a sus empleados sobre la importancia de la donación de sangre voluntaria, habitual y altruista; a facilitar el desarrollo de acciones de fidelización de donantes; a colaborar en la difusión de los materiales elaborados por la Dirección de Sangre y Hemoderivados y por el Programa Provincial de Hemoterapia (PPH); y a realizar tareas conjuntas, como charlas y talleres, con el fin de extender el acto de la donación más allá del ámbito hospitalario.

Este programa tiene como objetivo final lograr la autosuficiencia de hemocomponentes en Entre Ríos.

El lema de la campaña "JUNTOS SOMOS MÁS" se difundió a través de afiches y de los tickets que emiten las más de 900 agencias distribuidas en la provincia, entre otras acciones de comunicación, pensando no sólo en quienes apuestan en los casinos, sino también en los 1.202 colaboradores del Instituto.

Además el Instituto realizó una campaña en redes sociales, donde destacados deportistas entrerrianos invitaron a la comunidad a ser parte de la campaña "Juntos Somos Más", bajo el hashtag #JuntosSomosMás.

En 2018, IAFAS organizó la primera colecta interna de sangre, donde más de 30 empleados participaron de la propuesta, a través del Programa Provincial de Hemoterapia (PPH), y se inscribieron, también, en el Registro del CUICAIER como donantes de médula ósea.

El IAFAS es el primer organismo del Estado provincial en llevar a cabo una colecta de este tipo, destacaron desde el PPH.



Mgtr. Sonia Velázquez, Ministra de Salud de la Provincia de Entre Ríos y CPN Silvio Vivas, Presidente IAFAS, con el certificado que incorpora a IAFAS al Registro Nacional de Organismos y Empresas Amigas de la Donación Voluntaria y Habitual de Sangre.



Para conmemorar el Día Mundial del Donante de Sangre, IAFAS iluminó las fachadas del edificio en color rojo.

### Compromiso con la vida

Gracias a las distintas iniciativas llevadas adelante durante el año, la Dirección de Sangre y Hemoderivados del Ministerio de Salud de la Nación distinguió el “alto compromiso” del IAFAS con la donación voluntaria de sangre.



### Concurso de Arte para niños y jóvenes “Juntos Somos Más”

El Programa Provincial de Hemoterapia (PPH) del Ministerio de Salud de Entre Ríos, el Consejo General de Educación (CGE) y el IAFAS invitaron a estudiantes de la provincia -de los niveles primario y secundario, tanto de escuelas públicas como privadas y de educación especial- a formar parte del concurso de arte Juntos Somos Más.

Cada estudiante realizó un trabajo plástico alusivo al acto solidario y altruista de donar sangre

voluntariamente, eligiendo la técnica de trabajo e incluyendo una frase relacionada con la efeméride: 9 de noviembre “Día Nacional del Donante Voluntario de Sangre”.

Posteriormente los estudiantes recibieron en el Auditorio del Instituto sus premios como ganadores del concurso de arte, en una ceremonia muy cálida y emotiva.

“Este concurso nos permitió llegar

a muchísimas escuelas de nuestra provincia y a las familias. El objetivo es multiplicar la información para que la comunidad sepa que siempre hace falta sangre y que es muy importante ser donante voluntario y recurrente” - Secretario de Salud, Mario Imaz.

“Me pareció que este concurso, que articula salud, educación y niñez, refleja la obra social del IAFAS extendida a la comunidad” - Presidenta del Copnaf, Lic. Marisa Paira,





También cabe destacar que el Servicio Médico Laboral del IAFAS organizó una nueva colecta de sangre en la Escuela N°5 GB Zuloaga, de San Benito. El establecimiento es la segunda vez que participa en este tipo de iniciativas.



## **Contribuir a forjar una infancia feliz**

El Instituto ha llevado adelante diversos proyectos vinculados a la protección de la niñez, en la búsqueda por contribuir a forjar una infancia donde la salud y el derecho al juego y la recreación estén garantizados.

Entre las acciones realizadas durante estos últimos años se destacan la instalación de nuevos juegos infantiles en el Parque Escolar Berduc, de Paraná; la colaboración con el Consejo Provincial del Niño, el Adolescente y la Familia (Copnaf) para las mejoras en la Residencia Socioeducativa El Sol, de Paraná, y en el Servicio de Protección de Derechos (SPD) Solidaridad, de Concordia; la gestión para la donación de una silla de ruedas motorizada para un joven de Colón; la inauguración de una Sala de Lactancia en las instalaciones del IAFAS Central.

### ***Día del Niño***

En el año bajo análisis, realizamos un festejo para niños de las residencias socioeducativas Amparo Maternal y Ramón S. Otero (ambas de Paraná) y El lugar de los niños (Viale), y de las residencias oficiales Ángeles Custodios (Paraná), Santa Cecilia (Hernandarias), Conscripto Bernardi (La Paz) y Jesús de la Misericordia (Santa Elena).

Este evento fue posible gracias al trabajo conjunto entre el equipo del Copnaf, la empresa Neogame y un grupo de colaboradores y directivos del IAFAS que participaron como voluntarios en la atención de un centenar de niñas y niños.



Festejos del Día del Niño, Predio HISA.

## Convenios

### Prácticas Laborales Inclusivas

En materia de inclusión, el IAFAS firmó un convenio con la Asociación Paranaense de Síndrome de Down y Otras Discapacidades (Aspasid) y el Consejo General de Educación, que permite que jóvenes con capacidades diferentes realicen prácticas laborales en el Instituto.

Así fue como Juan Manuel Fleitas y Jonathan Schönhals, alumnos del CPEIT N° 30 de Aspasid, realizaron la primera parte de su práctica laboral en IAFAS y recibieron sus certificados.



**Esto es una experiencia muy enriquecedora no solo para ambos jóvenes, sino también para todos los integrantes del IAFAS.**



Juan Manuel y Jonathan junto a los colaboradores de IAFAS con los que han convivido y desempeñado sus funciones.

### ***IAFAS adhirió al Programa Andando***

Entre el IAFAS y el Consejo Provincial del Niño, el Adolescente y la Familia (Copnaf), se firmó un convenio de cooperación para el desarrollo de acciones de apoyo a la implementación del Programa Andando, el cual está destinado al acompañamiento personal y económico de los adolescentes que han sido separados de su familia de origen por una medida de protección excepcional, durante el proceso hacia su autonomía.

A través de este convenio, el Instituto se compromete a recibir jóvenes sin cuidados parentales para ser capacitados en el marco de las competencias que desarrolla el Instituto, por el plazo de seis meses.



### ***Pasantías en IAFAS***

En octubre, un grupo de estudiantes del Colegio Nacional Domingo Faustino Sarmiento cursó su pasantía en el IAFAS, en diversas oficinas de la sede central.

Los 25 alumnos del nivel secundario asistieron cuatro horas diarias, a lo largo de un mes, con el objetivo de tener su primera experiencia laboral.

Culminada la misma, recibieron sus certificados de manos de los responsables de cada área y compartieron con las autoridades del Instituto las experiencias vividas en su paso por la sede central.

Cabe recordar que es el séptimo año consecutivo que el IAFAS les brinda la posibilidad, a estudiantes del último

año del Colegio Nacional, de cursar una pasantía en el establecimiento del Instituto.



Alumnos que realizaron la Pasantía 2018 junto a las autoridades y responsables del área donde desempeñaron las mismas.

## Dejando Huellas

Realizamos acciones de reciclado de mobiliario y bienes en desuso del Instituto, que dejan de ser considerados útiles debido a la compra de mobiliario nuevo.

Durante el año 2018, se canalizaron las donaciones a escuelas públicas e instituciones de la sociedad civil, como ser: Escuela N° 4 "Domingo Faustino Sarmiento", Fundación "CRESCER" (Caminos de Revalorización con Educación, Salud y Cultura en Entre Ríos) y Residencia Interdisciplinaria en Salud Mental.

El Instituto, en su política de ayudar a la comunidad, realizó trabajos para mejorar la fachada del Hospital de Ancianos "Pascual Palma".

El mismo fue llevado a cabo por los colaboradores del Departamento Intendencia en un período de tiempo ocioso respecto a sus funciones habituales.

En el marco del Programa de Despapelización de la Administración Pública Provincial, el IAFAS apadrinó a la ONG Suma de Voluntades.

Por ser la organización más votada en una elección virtual, recibió mobiliario plástico y juegos infantiles para sus actividades



En la búsqueda de mejorar la calidad de vida de **Lucas Gabriel Matto**, un joven artista con capacidades diferentes, el Gobierno provincial hizo entrega de una silla de ruedas motorizada especialmente adaptada a sus necesidades.

Por su parte, Vivas precisó:

**"A partir de la decisión firme del Gobernador, nos pusimos a trabajar con todo el equipo. Hubo mucha gente involucrada. Realmente no fue fácil, porque el IAFAS no tiene este tipo de subsidios de asignaciones en forma directa, entonces hubo un esfuerzo también del Instituto del Seguro, del IOSPER y de la empresa NEWTRONIC S.A. que es la proveedora de máquinas de Colón. De todo un equipo surgió la sensibilidad social para tocar un tema como éste".**

## Generando relaciones sostenibles

### Nuestros Proveedores

IAFAS considera a los proveedores un grupo de interés de gran importancia, con el que se pueden generar instrumentos de diálogo y colaboración para desarrollar una labor transparente y coherente con los principios éticos y sociales que promueve el Instituto.

En 2018, los proveedores de IAFAS han sido un total de 58, ascendiendo a la cantidad de 44 los locales, representando un 75,86% del total de la nómina de proveedores.

El 100% de los obsequios que IAFAS entrega a sus empleados por acontecimientos importantes, como ser el Día de la Madre, del Padre, de la Mujer, jubilaciones, entre otros, provienen de emprendedores locales.

Esto forma parte de una práctica dentro de nuestra gestión: evaluar las entidades de las comunidades donde operamos a fin de ser, indirectamente, un motor de desarrollo económico en el interior de la provincia.

Contamos con políticas y procesos de selección de proveedores que se adecúan a criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades, evitando cualquier favoritismo o interferencia de conflictos de interés en su selección.

### Desarrollo de Proveedores Locales

Además, con la meta de alcanzar una cadena de valor responsable, desde el año 2018, el IAFAS comenzó a incorporar en los pliegos de condiciones requisitos concernientes a la Responsabilidad Social.

Cabe recordar que el IAFAS, desde el año 2014, obtuvo la certificación en el proceso Gestión de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios, permitiendo obtener mejoras en los tiempos y formas de gestión.

El mismo es verificado de forma anual por medio de auditorías internas y externas, con el fin de evaluar la correcta implementación de los procesos y la transparencia en los mismos.

**58** Proveedores Activos

**\$ 888.643.058,25** Volumen total de compras

**44** Proveedores de Entre Ríos

**El 100% de nuestros proveedores son Argentinos**

## Por un futuro sustentable

IAFAS mantiene un fuerte compromiso con el cuidado del medio ambiente, esto se ve reflejado en las acciones llevadas a cabo durante el año 2018.

### Uso eficiente de los Recursos



#### Papel

IAFAS firmó, en el ejercicio bajo análisis, la carta de adhesión al Programa de Despapelización de la Administración Pública Provincial.

El compromiso del Instituto con la despapelización tiene peso propio. Durante el año analizado fueron donados **13.658 kilos**.

Cabe mencionar que el propósito de la carta de adhesión al programa es "fomentar la despapelización en las oficinas de la administración provincial", entendiendo el proceso como "la disminución del uso del papel, para generar un entorno más saludable en las tareas diarias de los trabajadores del Estado; la optimización del espacio físico ocupado con el almacenamiento de documentación histórica; la dinamización de los procedimientos administrativos y el cuidado del medio ambiente a través del uso responsable del recurso del papel".

La adhesión al Programa de Despapelización supone los siguientes compromisos para el IAFAS a lo largo de 2018 y 2019:

- Continuar avanzando en la reducción del uso del papel en las oficinas dependientes del IAFAS, ratificando y reafirmando el fomento del trabajo a través de medios electrónicos y soportes digitales.
- Difundir los alcances del programa, a fin de generar conciencia ambiental en los colaboradores y en los grupos de interés ligados directa o indirectamente al Instituto, entendiendo que la articulación interna y externa es la garantía de éxito de esta iniciativa.
- Durante el año 2018 la cantidad consumida de resmas fue de 1.905, representando una disminución del 10% en relación al año anterior.

En el IAFAS, la reducción de papel también se puede ver en números:

Consumo total de papel		
Año	Resmas	%
2016	2708	-16%
2017	2111	-22%
2018	1905	-10%

Consumo de hojas por colaborador		
Año	Hojas	%
2016	1077	-
2017	856	-21%
2018	792	-7%

También bajo el propósito de reducir el uso de papel, el IAFAS está trabajando en la implementación de la firma digital en resoluciones, disposiciones y demás documentos oficiales, un proyecto que, en Entre Ríos, es impulsado por Modernización del Estado.

La firma digital, a través de un procedimiento matemático y con el respaldo de la Oficina Nacional de Tecnologías de Información, ofrece mayor seguridad que la modalidad tradicional.



Dispositivos Eléctricos mediante los cuales se utiliza el sistema de Firma Digital.

Cabe recordar que IAFAS ha efectuado en estos últimos años diversas acciones para la protección del entorno, tales como:

- La promoción de espacios libres de humo.
- Participación en campañas de recolección de residuos informáticos.
- Puesta en funcionamiento del SIGA (Sistema Integral de Gestión Administrativa) y del SICA (Sistema Integrado de Casinos). Estas herramientas permitieron superar procedimientos que antes implicaba numerosas impresiones en papel.
- Digitalización de trámites, como en el caso de los extractos de tómbola.
- Se implementó el SUPER (Sistema de Gestión de Personal), que les permite a los agentes del IAFAS realizar y gestionar por vía electrónica sus reclamos.
- Se creó la Biblioteca Virtual, donde se archivan las resoluciones y disposiciones del Directorio, sin necesidad de ser impresas.
- Digitalización de recibos de haberes.
- Portal Web para Agencieros.

## Energía

Usar menos energía, manteniendo la calidad de vida, es posible. Se logra realizando las inversiones tecnológicas necesarias y asumiendo las normas de conducta adecuadas.

En el marco de su plan de políticas de gestión, el IAFAS está trabajando por la consecución de la norma internacional ISO 50.001 de Sistemas de Gestión de la Energía, entendiendo que su aplicación contribuye al uso eficiente de la energía, a mejorar la competitividad y a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Cabe mencionar que en 2018 IAFAS y Enersa firmaron un Convenio Marco de Cooperación, el cual permite establecer alianzas estratégicas que posibiliten articular mecanismos de colaboración y cooperación mutua.

Entre las tareas que se vienen realizando en el Instituto con el fin de hacer un uso más eficiente de la energía se pueden mencionar:

- El reemplazo paulatino de fluorescentes por luminarias de bajo consumo, procurando no afectar la calidad de la luz en los lugares de trabajo.
- La colocación de sensores de movimiento para controlar la iluminación en los pasillos del IAFAS Central.
- La instalación de relojes para programar el apagado automático en horarios no laborales de determinados equipos, como los extractores de aire y dispensers de agua.
- El sistema de aire acondicionado central del nuevo edificio funciona de manera inteligente y ecológica, con tecnología de punta. Esto permite un ajuste automático en función de la información que recaban los sensores, el caudal y la temperatura necesarios en cada sector, de acuerdo con mayor-menor temperatura por asoleamiento o carga.
- Los acondicionadores de aire del antiguo edificio, por su parte, deben estar programados en 24° en verano, según dicta la normativa interna del Instituto. Asimismo, para futuros reemplazos, se establecerá la normativa para que se adquieran exclusivamente equipos con etiquetado de eficiencia energética.

*Finalmente, teniendo en cuenta que estas acciones no son suficientes sin la implementación de hábitos amigables con el medioambiente por parte de las propias personas que conforman la organización, el Departamento Intendencia organizó charlas destinadas a todos los colaboradores del Instituto, con el objetivo de capacitar y generar conciencia sobre el uso eficiente de la energía.*

### Consumo Energético

Año	KW	%
2016	274.400	-
2017	399.916	46%
2018	443.673	11%



Ejemplo de ahorro energético en una situación común (un dispenser de agua) mediante un timer mecánico.

### Entre Ríos Responsable

El IAFAS participó del II Congreso Entre Ríos Responsable, que se desarrolló en el Centro Provincial de Convenciones.

Allí, representantes de distintas áreas del Estado, del sector privado y otras entidades, expusieron sobre sus prácticas en materia de Responsabilidad Social y Desarrollo Sustentable.

Cabe destacar que la Comisión de Responsabilidad Social del Consejo Provincial de Políticas Sociales se reunió, por primera vez, en el Instituto. El mismo elevó el proyecto de ley, el cual fue sancionado y promulgado en el mes de mayo bajo el número 10.582, que crea el Régimen de Promoción y Fomento de la Responsabilidad Social de la Provincia de Entre Ríos.



### Reutilización

Un grupo de colaboradores de Sistemas tuvo la iniciativa de reparar un equipo de UPS reutilizando elementos y logrando de este modo cuidar los recursos del Instituto, evitando compras innecesarias.



## Comunicación

Procuramos tener canales de comunicación directos, ágiles y expeditos con nuestros Grupos de Interés, para que exista una retroalimentación continua y eficiencia en la respuesta a sus requerimientos.

### Rediseño de la Página Web

Un espacio con nuevas prestaciones que facilita la lectura y promueve la agilidad en la navegación.

Con estilo moderno, con tonos que identifican al Instituto, la nueva web se enfoca en el usuario, priorizando los contenidos más relevantes para su Grupo de Interés.

En ella se pueden visualizar los sorteos de tómbola según los diferentes tipos de modalidad, los reglamentos de los juegos, datos concernientes a cada Casino o Sala de Entretenimientos.

Asimismo, también contiene información acerca de la vida institucional del organismo, su historia, autoridades y datos de contacto.

Se destacan, también, las cifras de las transferencias que el IAFAS ejecuta mensualmente para diversas líneas de acción social, al igual que los aportes efectuados desde el año 2008.

Además, tienen su espacio en el renovado sitio, la Política de Gestión implementada en el organismo, el Juego Responsable, entre otros.

The screenshot displays the IAFAS website interface. At the top, there's a navigation menu with categories like Institucional, Información Pública, Casinos, Lotería, Proveedores, Insumos, Juego Responsable, and At. P. The main content area features a large 'LOTERIA DE ENTRE RIOS' section with a table of numbers and a 'Sorteo N° 5752' section. Below this, there are several news and promotional tiles, including 'Aportes' with a value of \$29.272.6, 'Juego Responsable' with a video player, and 'Atención al Público' with a phone number 0800 44 IAFAS (42327).

Muestra de diseño implementado en 2018 de la Web Page oficial del Instituto al día de la fecha

Hasta el 31/12/2018 nuestro Instituto registró:

**10.025**

Seguidores en

Facebook

**600**

Seguidores en

Instagram

(Cuenta creada en abril 2018)

**1.806.865**

de visitas en la

Web Page Oficial

**2.200.585**

Personas alcanzadas en

Facebook

## Red de Facilitadores de Comunicación

Esta red está conformada por los colaboradores designados para personalizar el canal comunicacional entre sus áreas de trabajo y la Coordinación de Comunicación.

La vía utilizada es un grupo de Whatsapp. Cabe mencionar que en el año 2018, los facilitadores asistieron a una reunión de trabajo en el Auditorio, donde se profundizaron aspectos tales como el rol del facilitador y la importancia de dar a conocer lo que sucede en cada área del Instituto.



Reunión del grupo de Facilitadores de Comunicación efectuada en el Auditorio del Instituto.

## Tiempo de Innovar

En el marco de la puesta en común del Plan de Capacitación, un grupo de empleados de IAFAS presentó la propuesta denominada "Tu Proyecto", que promueve un nuevo canal de comunicación para que los agentes del IAFAS, de todas las áreas y localidades de la provincia, puedan presentar sus ideas, propuestas, esquemas y planes, en la búsqueda de la mejora continua y la innovación.

Para lograrlo, crearon una pestaña en donde cada empleado puede descargar el formulario confeccionado para tal fin: una vez completado, son estudiados por la Comisión Evaluadora, la cual evalúa los proyectos y los canaliza hacia la Gerencia General y el Directorio para su oportuno tratamiento.



Presentación de la plataforma de presentación de proyectos para Tu Proyecto, a cargo del grupo de agentes responsables de su desarrollo.

## Vías de comunicación

Página oficial  
[www.iafas.gov.ar](http://www.iafas.gov.ar)

Fan Page:  
[www.facebook.com/iafaser](https://www.facebook.com/iafaser)

Revista  
[www.iafas.gov.ar/revista\\_enlaces/enlaces.php](http://www.iafas.gov.ar/revista_enlaces/enlaces.php)

Instagram  
[www.instagram.com/iafas.er](https://www.instagram.com/iafas.er)

Canal de YouTube  
[www.youtube.com/user/IAFASER](https://www.youtube.com/user/IAFASER)

Correo Electrónico:  
[atencionalcliente@iafas.gov.ar](mailto:atencionalcliente@iafas.gov.ar)

Teléfonos:  
**0343-4201100**  
Mesa de Entrada IAFAS

**0800-888-2202**  
Juego Responsable

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

**0800-444-2327**  
Opción 1: Denuncias contra  
el Juego Clandestino.  
Opción 2: Reclamos de  
apostadores

Los temas materiales para el período que se reporta fueron definidos a partir de un proceso de levantamiento, sistematización y análisis multidimensional de información.

1

**Identificación:** Se realizó un relevamiento de tendencias de sustentabilidad en la industria lúdica y benchmark de asuntos materiales identificados por entidades referentes del juego, a partir del cual se definieron los temas económicos, sociales y ambientales relevantes para el IAFAS y sus grupos de interés.

2

**Priorización:** Para priorizar los temas económicos, sociales y ambientales más importantes, se desarrollaron estudios internos, encuestas internas a los colaboradores de IAFAS y otra externa a clientes; se tuvo en cuenta el diálogo con los grupos de interés, en el cual se identificaron temas económicos, sociales y ambientales relevantes para el IAFAS y sus partes interesadas.

3

**Validación:** La priorización de temas por parte del público interno y externo, permitió definir un listado final de 13 temas económicos, sociales y ambientales considerados como los más significativos para el negocio del Instituto y su impacto en los grupos de interés.

4

**Revisión:** En este período, los temas materiales fueron revisados por los Directivos.

Aspecto	Grupo de Interés	
	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
EVEGyD	X	
Privacidad del Cliente	X	
Alianzas Estratégicas		X

## 09 | Índice de Contenidos GRI

Los estándares globales para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), brinda un marco reconocido internacionalmente para que las empresas midan y comuniquen su desempeño en materia ambiental, económica, social y de gobierno corporativo.

Además de informar sobre los indicadores de desempeño que GRI requiere, también lo hacemos sobre indicadores adicionales que son importantes para una amplia variedad de partes interesadas.

Cabe mencionar que el Instituto procura dar la máxima respuesta posible a los comentarios y opiniones de nuestras partes interesadas.

### Estandar GRI

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta
GRI 101: Fundamentos 2016		
<b>Contenidos Generales</b>		
<b>Perfil de la Organización</b>		
GRI 102: Contenidos Generales	102-1 Nombre de la organización	Instituto de Ayuda Financiera a la Acción Social
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Páginas 06 y 07.-
	102-3 Ubicación de la sede	25 de Mayo 255, Paraná, Entre Ríos
	102-4 Ubicación de las operaciones	Páginas 06 y 07.-
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Página 05.-
	102-6 Mercados servidos	Páginas 06 y 07.-
	102-7 Tamaño de la organización	Páginas 15, 23 y 24.-
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Páginas 23 - 32.-
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hubo cambios significativos en la organización, ni en la cadena de suministro.
	102-12 Iniciativas externas	Páginas 12 - 13, 33 - 39.-
102-13 Afilación a asociaciones	Páginas 12 - 13.-	
<b>Estrategia</b>		
GRI 102: Contenidos Generales	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Páginas 03 - 04 y 15.-
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Páginas 03 - 04, 08 - 11 y 19 - 22.-
<b>Ética e integridad</b>		
GRI 102: Contenidos Generales	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Página 05.-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta
GRI 101: Fundamentos 2016		
<b>Contenidos Generales</b>		
<b>Gobernanza</b>		
GRI 102: Contenidos Generales	102-18 Estructura de gobernanza	Página 15.-
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Páginas 03-04, 15 y 18.-
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Página 15.-
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Página 15.-
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	El Directorio cumple el rol de definir los objetivos, valores y estrategias, como ser el plan estratégico aprobado para el año 2019 - 2023
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Páginas 16 - 17, 19 - 22 y 47.-
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Páginas 16 - 17, 19 - 22 y 47.-
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Página 47.-
	102-35 Políticas de remuneración	Todos los colaboradores cobran de acuerdo a las normativas vigentes.
102-36 Proceso para determinar la remuneración	Todos los colaboradores cobran de acuerdo a las normativas vigentes.	
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
GRI 102: Contenidos Generales	102-40 Lista de Grupos de Interés	Páginas 16 - 17.-
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Los colaboradores del Instituto se encuentran comprendidos bajo el régimen del Sector Público
	102-42 Identificación y selección de Grupos de Interés	Páginas 16 - 17.-
	102-43 Enfoque para la participación de los Grupos de Interés	Páginas 16 - 17.-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta
GRI 101: Fundamentos 2016		
<b>Contenidos Generales</b>		
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
GRI 102: Contenidos Generales	<p>102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados</p> <p>102-47 Lista de temas materiales</p> <p>102-49 Cambios en la elaboración de informes</p> <p>102-50 Período objeto del informe</p> <p>102-51 Fecha del último informe</p> <p>102-52 Ciclo de elaboración de informes</p> <p>102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe</p> <p>102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI</p> <p>102-55 Índice de contenidos GRI</p> <p>102-56 Verificación externa</p>	<p>El Instituto no efectúa estados financieros consolidados, dado que no se vincula económicamente con otras entidades (grupo económico).</p> <p>Página 47.-</p> <p>Se utiliza la norma GRI Standards vigente desde el año 2018. Cabe mencionar que con el objetivo de no distorsionar el indicador de medición del combustible, en el presente informe no se analizó, debido a que a fines del 2018 se comenzó a medir el consumo fuera de Paraná, se tendrá en cuenta para el próximo ejercicio.</p> <p>01/01/2018 al 31/12/2018</p> <p>31/12/2017</p> <p>Anual (enero a diciembre)</p> <p>Página 14.-</p> <p>Páginas 02 y 14.-</p> <p>Páginas 48 - 55.-</p> <p>No</p>

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta
GRI 101: Fundamentos 2016		
<b>Temas Materiales</b>		
<b>Desempeño Económico</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.
GRI 201: Desempeño Económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Página 56.-
	201-4 Asistencia financiera recibida del Gobierno	El IAFAS no recibe asistencia financiera del Gobierno, dado que su misión es contribuir al desarrollo social de la Provincia, motivo por el cual distribuye sus utilidades a la comunidad entrerriana.
<b>Presencia en el mercado</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	1,5 (no hay distinción por sexo)
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Página 23.-
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
GRI 203: Impactos económicos Indirectos	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	Páginas 08 - 11 y Tasa/Municipios: \$46.488.179,74

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta
GRI 101: Fundamentos 2016		
<b>Temas Materiales</b>		
<b>Prácticas de Adquisición</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Página 40.-
<b>Anticorrupción</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 22.-
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Página 22.-
<b>Competencia Desleal</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
GRI 206: Competencia Desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Páginas 21 - 22.-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta
GRI 101: Fundamentos 2016		
<b>Temas Materiales</b>		
<b>Materiales</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
GRI 301: Materiales	301-1 Consumo energético dentro de la organización	Páginas 41 - 44.-
	301-3 Reducción del consumo energético	Páginas 41 - 44.-
<b>Energía</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
GRI 302: Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Páginas 41 - 44.-
	302-4 Reducción del consumo energético	Páginas 41 - 44.-
<b>Empleo</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 23.-
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Todos nuestros colaboradores se encuentran bajo la modalidad de jornada completa.
	401-3 Permiso parental	Página 24.-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta
GRI 101: Fundamentos 2016		
<b>Temas Materiales</b>		
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Página 28.-
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Los riesgos de enfermedad por la actividad no son significativos
<b>Formación y Enseñanza</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
GRI 404: Formación y Enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Página 25.-
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 25.-
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado	Página 23.-
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	No existe distinción entre la remuneración de mujeres frente a hombres. El salario base al 31/12/2018 es \$17.000

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta
GRI 101: Fundamentos 2016		
<b>Temas Materiales</b>		
<b>Derechos de los Pueblos Indígenas</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
GRI 411: Derecho de los pueblos indígenas	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No existen en el Instituto casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas
<b>Comunidades Locales</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
GRI 413: Comunidades Locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Página 33 - 39.-
<b>Privacidad del Cliente</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 16 - 17 y 47.-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 16 - 17 y 47.-
GRI 418: Privacidad del Cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No hubo reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente





[www.iafas.gov.ar](http://www.iafas.gov.ar)  
0800 44 IAFAS (42327)