



Reporte de  
Sustentabilidad

2019

**IAFAS**

INSTITUTO  
DE AYUDA FINANCIERA  
A LA ACCIÓN SOCIAL

El presente **Reporte de Sustentabilidad** del **IAFAS** comprende el resultado de las prácticas, políticas y programas implementados desde el **1° de enero al 31 de diciembre del año 2019**, así como los resultados económicos, sociales y ambientales del período bajo análisis.

Los contenidos de este Reporte se realizaron con base en los aspectos relevantes del sector de juegos lúdicos, el **Plan Estratégico 2019-2023** y la identificación de temas prioritarios para los grupos de interés de nuestra Institución.

Cabe mencionar que el mismo 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 **estándares 2016** del **Global Reporting Initiative** (GRI) de acuerdo con la opción “*esencial*”.

## **SECTOR:**

Juegos lúdicos

## **ACTIVIDAD:**

Organización, dirección, explotación, administración y contralor de los juegos de azar en la Provincia de Entre Ríos.

## **DIFUSIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD**

Página Web del Instituto y correo electrónico

## **CONTACTO**

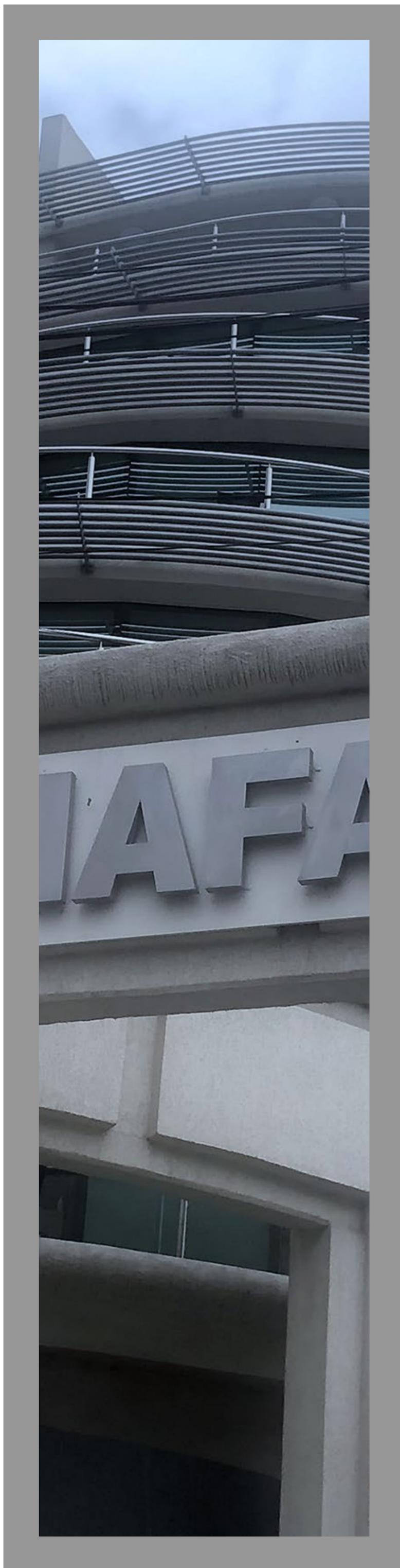
Presidente IAFAS  
CP Silvio Vivas  
svivas@iafas.gov.ar

Coord. de Auditoría y Control de Gestión  
CP Ayelén Molinero Jacob  
amoliner@iafas.gov.ar

CP Aylen Cancelliere  
acancelliere@iafas.gov.ar

## **DIRECCIÓN**

25 de Mayo 255, CP 3100 Paraná, Entre Ríos



|   |               |
|---|---------------|
| <b>MENSAJE DEL PRESIDENTE</b>   | <b>Pag 03</b> |
| <b>IAFAS EN NÚMEROS</b>   | <b>Pag 04</b> |
| <b>NUESTRO INSTITUTO</b>  | <b>Pag 07</b> |
| UNA FILOSOFÍA DE VIDA ORGANIZACIONAL  | <b>Pag 08</b> |
| RED COMERCIAL DISTRIBUIDA POR TODA LA PROVINCIA                                     | <b>Pag 09</b> |
| CANAL DE VENTAS DE JUEGOS COMERCIALIZADOS EN AGENCIAS OFICIALES                     | <b>Pag 09</b> |
| RED COMERCIAL DE CASINOS Y SALAS  | <b>Pag 10</b> |
| SALAS DE ENTRETENIMIENTO  | <b>Pag 11</b> |
| NUESTRA CADENA DE VALOR   | <b>Pag 13</b> |
| CRECIMIENTO ECONÓMICO   | <b>Pag 14</b> |
| NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS  | <b>Pag 15</b> |
| ANÁLISIS DE MATERIALIDAD  | <b>Pag 16</b> |
| ALIANZAS PARA IMPULSAR EL CAMBIO  | <b>Pag 17</b> |
| <b>TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO</b>   | <b>Pag 20</b> |
| GOBIERNO CORPORATIVO  | <b>Pag 21</b> |
| ESTRUCTURA DE GOBIERNO  | <b>Pag 21</b> |
| MIEMBROS DEL DIRECTORIO   | <b>Pag 22</b> |
| NOMINACIÓN Y SELECCIÓN  | <b>Pag 22</b> |
| CONTROL DE LA GESTIÓN   | <b>Pag 23</b> |
| EVALUACIÓN  | <b>Pag 23</b> |
| PLAN ESTRATÉGICO 2019-2023  | <b>Pag 24</b> |
| TRANSPARENCIA   | <b>Pag 25</b> |
| HACIA UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)   | <b>Pag 25</b> |
| POLÍTICA DE GESTIÓN DE IAFAS  | <b>Pag 26</b> |
| EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS DEL SGI  | <b>Pag 27</b> |
| FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS   | <b>Pag 27</b> |
| NORMAS A CERTIFICAR EN EL CORTO PLAZO   | <b>Pag 28</b> |
| ORGANIZACIÓN ABIERTA Y PARTICIPATIVA  | <b>Pag 28</b> |
| SALA DE SORTEO: 85 AÑOS DEL PRIMER SORTEO   | <b>Pag 29</b> |
| COMPROMISO EN LA LUCHA CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS Y EL FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO | <b>Pag 30</b> |
| NOVEDADES SOBRE LA MATERIA EN 2019  | <b>Pag 30</b> |
| OFICIAL DE CUMPLIMIENTO Y COMITÉ DE PLA/FT  | <b>Pag 30</b> |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PREV. DE LAVADO DE ACTIVOS Y FIN. DEL TERRORISMO   | <b>Pag 31</b> |
| CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN  | <b>Pag 31</b> |
| ACCIONES COLECTIVAS   | <b>Pag 32</b> |
| LUCHANDO CONTRA LA ILEGALIDAD   | <b>Pag 32</b> |
| ENTRETENIMIENTO SALUDABLE   | <b>Pag 33</b> |
| WLA JUEGO RESPONSABLE   | <b>Pag 35</b> |
| CAPACITANDO A NUESTROS COLABORADORES  | <b>Pag 35</b> |
| ASISTENCIAS DEL INSTITUTO EN JORNADAS Y REUNIONES SOBRE JUEGO RESPONSABLE           | <b>Pag 35</b> |
| DÍA INTERNACIONAL DEL JUEGO RESPONSABLE   | <b>Pag 36</b> |
| TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA TRANSPARENCIA  | <b>Pag 37</b> |
| SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN                                   | <b>Pag 37</b> |
| BOLETINES SOBRE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN   | <b>Pag 38</b> |
| NUEVAS HERRAMIENTAS   | <b>Pag 38</b> |
| <b>TALENTO CLAVE</b>  | <b>Pag 39</b> |
| PERFIL DE NUESTRO EQUIPO  | <b>Pag 40</b> |
| DIVERSIDAD E INCLUSIÓN  | <b>Pag 44</b> |
| CULTURA DEL RECONOCIMIENTO  | <b>Pag 45</b> |
| GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  | <b>Pag 46</b> |
| COMUNICACIÓN INTERNA  | <b>Pag 47</b> |
| GESTIÓN DE LA SALUD, LA SEGURIDAD Y EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES          | <b>Pag 48</b> |
| <b>COMPROMISO CON LA COMUNIDAD</b>  | <b>Pag 51</b> |
| CONTRIBUCIÓN AL FORTALECIMIENTO SOCIAL Y HUMANO DE LA COMUNIDAD ENTRERRIANA         | <b>Pag 52</b> |
| DONAR SANGRE SALVA VIDAS  | <b>Pag 55</b> |
| PEQUEÑAS ACCIONES, GRANDES CAMBIOS  | <b>Pag 56</b> |
| <b>INSTITUTO SUSTENTABLE</b>  | <b>Pag 59</b> |
| GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS   | <b>Pag 60</b> |
| CONSUMO DE PAPEL  | <b>Pag 60</b> |
| LA FIRMA DIGITAL  | <b>Pag 61</b> |
| CONSUMO DE TÓNER  | <b>Pag 61</b> |
| CONSUMO DE ENERGÍA  | <b>Pag 62</b> |
| CONSUMO DE COMBUSTIBLE DEL INSTITUTO   PARQUE AUTOMOTOR                             | <b>Pag 63</b> |
| <b>ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 2018</b>  | <b>Pag 64</b> |

Estimados:

Es un honor para mí presentar y compartir nuestro **Reporte de Sustentabilidad 2019**, en el que cual reflejamos el resumen de nuestra actividad, incluyendo las dimensiones económicas, sociales, medioambientales y de Juego Responsable que se derivan de ésta.

Todas nuestras acciones en el año 2019 se direccionaron hacia una **transformación** que acompaña los desafíos y objetivos de nuestro **Plan Estratégico 2019-2023**, y nuestra visión: *Ser un modelo de Institución con permanente innovación en la gestión y el control del juego responsable.*

Los resultados del ejercicio bajo análisis han sido muy satisfactorios, *incrementando nuestra utilidad en \$114.132.442,10 con respecto al ejercicio anterior*, lo cual se traduce en mayor contribución al desarrollo social de la Provincia de Entre Ríos.

Es preciso remarcar que el contexto económico del año 2019 no fue favorable si lo comparamos al del año 2018, habiendo tenido una inflación anual del 53,8%; sin embargo, esta situación no nos impidió acercarnos progresivamente a la situación previa al inicio de la crisis, y de este modo consolidar una senda de crecimiento y mejora continua, gracias al compromiso permanente que tiene el Instituto por controlar el gasto y maximizar los recursos.

El Plan Estratégico nos permitió establecer líneas de trabajo que nos hacen reconocibles a nivel país como lotería estatal. Entre nuestros logros como Institución podemos citar que fuimos la **primera lotería a nivel nacional** en obtener la certificación del *Referencial IRAM N° 19: 2018*, norma específica del sector de juegos de azar.

Quiero resaltar que **todos somos beneficiarios del IAFAS**, bien sea a través de los aportes a los fines públicos, los premios otorgados a la comunidad, los sueldos abonados al personal, la comisión pagada a las agencias oficiales por la comercialización de los juegos y todas las inversiones y fuentes de trabajo que se generan de manera indirecta a través de proveedores y empresas concesionarias.

El ejercicio 2019 finalizó con un importe de \$661.711.069,54, a destinar entre los organismos: FOPRODE, FOPROSE, Amas de Casa, Tesorería de la Provincia, Desarrollo Social, Salud; 12.769.241.381,13 en premios; \$862.370.863,55 en comisión a agencias oficiales y \$1.248.101.569,78 en concepto de masa salarial.

Para terminar, no quiero dejar pasar la oportunidad de expresarle mi agradecimiento al Gobernador de la provincia Gustavo Bordet, por confiar siempre en nuestra gestión; a los colaboradores del Instituto, por su destacado compromiso y participación en las tareas y actividades de este año; a los agencieros, por su esfuerzo, esmero y entusiasmo; así como a todos los ciudadanos de la provincia de Entre Ríos que depositan diariamente su confianza en nosotros.

***Sin todos estos actores, los logros alcanzados y que se resumen en este Reporte no habrían podido ser posibles.***

Los invito a leer nuestro reporte de sustentabilidad, donde se reflejan los hitos logrados por nuestra gestión durante el año 2019 teniendo en cuenta el triple impacto, a saber: económico, social y ambiental.



**Silvio Orestes Vivas**  
**Presidente IAFAS**



IAFAS  
EN  
**NÚMEROS**

# IAFAS EN NÚMEROS (al 31/12/19)



Entre Ríos

**9** Casinos

**31** Tragamonedas

**926** Agencias



Paraná

**1** Casino

**7** Tragamonedas

**275** Agencias

|  |          |                |              |
|--|----------|----------------|--------------|
|  Concepción del Uruguay | 1 Casino | 1 Tragamonedas | 64 Agencias  |
|  Colón                  | 1 Casino | 2 Tragamonedas | 45 Agencias  |
|  Concordia              | 1 Casino | 2 Tragamonedas | 122 Agencias |
|  Diamante               |          | 1 Tragamonedas | 28 Agencias  |
|  Federación            | 2 Casino | 3 Tragamonedas | 48 Agencias  |
|  Federal              |          | 1 Tragamonedas | 16 Agencias  |
|  Feliciano            |          | 1 Tragamonedas | 7 Agencias   |
|  Guleguay             |          | 2 Tragamonedas | 39 Agencias  |
|  Guleguaychú          | 1 Casino | 3 Tragamonedas | 93 Agencias  |
|  Islas del Ibicuy     |          |                | 6 Agencias   |
|  La Paz               | 1 Casino | 3 Tragamonedas | 42 Agencias  |
|  Nogoyá               |          | 1 Tragamonedas | 34 Agencias  |
|  Rosario del Tala     |          | 1 Tragamonedas | 26 Agencias  |
|  San Salvador         |          | 1 Tragamonedas | 13 Agencias  |
|  Victoria             | 1 Casino | 1 Tragamonedas | 35 Agencias  |
|  Villaguay            |          | 1 Tragamonedas | 33 Agencias  |



**NUESTRO**  
INSTITUTO

## Visión

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

Somos un ente autárquico que tiene a su cargo la explotación, administración y fiscalización de los juegos de azar en la Provincia de Entre Ríos.

IAFAS tuvo su origen en 1933, año en el cual se creó la Caja de Asistencia Social y Sanitaria de la Provincia de Entre Ríos, cuya función era la de recaudar fondos para ser destinados a la acción social. En un principio, solo se comercializaba el juego de lotería, posteriormente y con el pasar de los años las actividades fueron creciendo, hasta que en el año 1972, se creó el Instituto de Ayuda Financiera a la Acción Social (IAFAS).

## Misión

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

En la actualidad, el Instituto tiene a su cargo la explotación, administración y fiscalización, por sí o por terceros, de Casinos y Salas Tragamonedas, a su vez, también comercializa juegos propios y de terceros a través de sus agencias oficiales, que se encuentran distribuidos a lo largo y ancho de todo el territorio entrerriano.

Al 31/12/2019 el Instituto, en cumplimiento de sus funciones en lo que respecta al juego lúdico, abarca el 100% de las localidades de la provincia entrerriana.

Nuestra sede central se encuentra sita en la calle 25 de mayo 255 de la ciudad de Paraná.

## Valores

**Transparencia**  
**Innovación**  
**Responsabilidad**  
**Compromiso**  
**Confianza**  
**Seguridad**  
**Integración**  
**Fortaleza**

CANAL DE VENTA DE JUEGOS COMERCIALIZADOS EN AGENCIAS OFICIALES

El Instituto, en la actualidad, tiene 1022 puntos de venta que se encuentran repartidos por todo el territorio provincial, de los cuales 926 corresponden a agencias oficiales y 96 corredores.

IAFAS gestiona la comercialización de los juegos propios y de terceros a través del canal presencial, haciendo la salvedad que para el juego "Quini 6" también se utiliza el medio del canal móvil.

En el año 2019 se incorporó un nuevo juego a la oferta comercial que el Instituto ya tenía disponible, el mismo consiste en un juego de resolución inmediata denominado "Tarasca", desarrollado por la Lotería de San Luis.

Somos la decimotercera provincia argentina que le da la bienvenida a este juego, siendo esta raspadita la más vendida en todo el país, en la medida de que más del 50% de la emisión de Tarasca tiene premios.



**\$ 5.062.148.516,70** Ventas en Agencias  
**\$ 2.995.368.549,32** Premios en Agencias  
**59%** Ventas en Agencias Oficiales  
**\$ 862.370.863,55** Comisiones Abonadas a la Red Comercial  
**17%** Ventas en Agencias

**+600 AGENCIEROS CAPACITADOS**

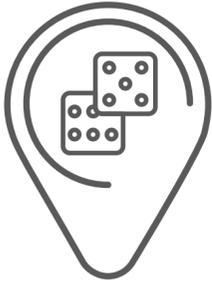
Los empleados y titulares de la red de venta reciben formación continua, sobre todo en buenas prácticas de Juego Responsable, Prevención de Lavado de Activo y uso de tecnología.

Teniendo en cuenta la evolución de la tecnología aplicada a la comercialización y explotación de los juegos de azar, y siendo que es primordial que el Instituto controle y fiscalice el juego lúdico en la provincia entrerriana, es que en el **Plan Estratégico 2019- 2022** se estableció como línea de estrategia comercial, incursionar en las **apuestas por Internet**. Esta nueva herramienta nos va a permitir detectar y denunciar el juego ilegal y captar al público apostador que hoy se encuentra fuera de nuestro alcance.

También se propone expandir la operatoria comercial de captura de apuestas a través de la telefonía móvil, siendo que actualmente esta modalidad se encuentra disponible solamente para el juego Quini 6. Para poder implementarlo, se creará una agencia virtual, plataforma en donde el público va a poder apostar a los juegos que hoy se comercializan de manera presencial en las agencias oficiales.

## RED COMERCIAL DE CASINOS Y SALAS

El Instituto explota, administra y fiscaliza **9 Casinos** y **31 Salas de Entretenimiento**, distribuidas en todo el territorio de la provincia, generando un total de **845 empleos directos** y **902 empleos indirectos**.



**9 Casinos**

**71 Mesas de Paño**

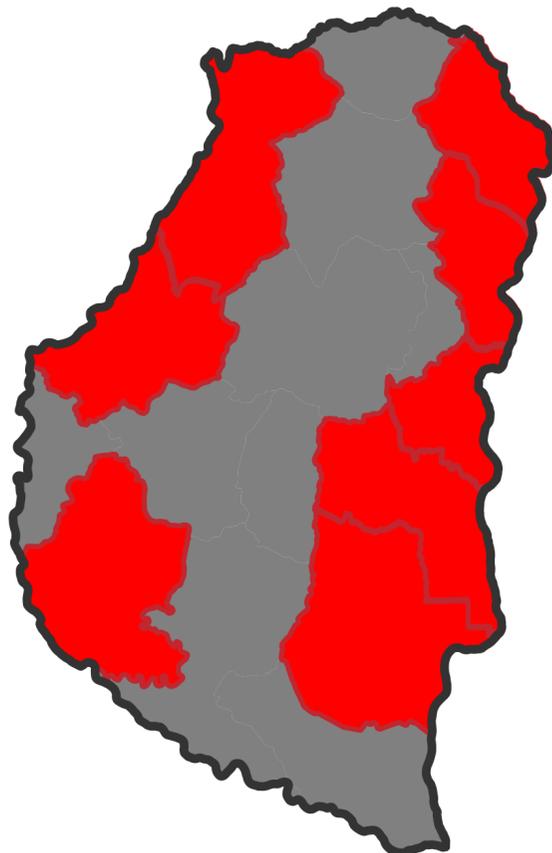
- Black Jack
- Poker Tradicional
- Poker Texas Hold'em
- Punto y Banca
- Ruleta Tradicional

**\$ 765.803.820**  
RECAUDACIÓN

**\$ 626.540.578**  
PREMIOS

**82%**  
de la Recaudación

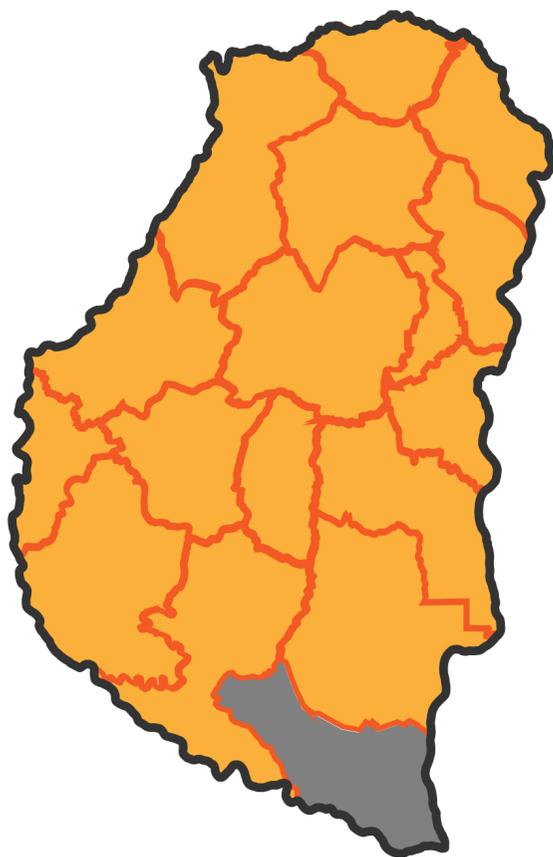
Presente en  
**47%**  
de los  
Departamentos  
de la Provincia  
de Entre Ríos



## SALAS DE ENTRETENIMIENTO

En lo que respecta a las **31 Salas de Entretenimiento**, informamos que 21 de éstas se encuentran siendo explotadas administradas y fiscalizadas bajo la modalidad de **provisión** y el resto con la modalidad de **concesión**.

Durante el ejercicio 2019, hubo **un cambio** en la modalidad contractual de explotación de la Sala tragamonedas que se encuentran en la ciudad de **Concepción del Uruguay** en la medida de que paso a ser una sala concesionada.



Presente en  
**94%**  
de los  
Departamentos  
de la Provincia  
de Entre Ríos

### SALAS DE PROVISIÓN

CANTIDAD DE SALAS DE ENTRETENIMIENTO BAJO ESTA MODALIDAD **21**

CANTIDAD DE SLOTS Y RULETAS ELECTRÓNICAS **2478**  
↓-8% respecto al 2018

**\$ 4.719.141.086,41**  
RECAUDACIÓN

**\$ 3.421.010.629,90**  
PREMIOS

**72%**  
de la Recaudación

### SALAS DE CONCESIÓN

CANTIDAD DE SALAS DE ENTRETENIMIENTO BAJO ESTA MODALIDAD **10**

CANTIDAD DE SLOTS Y RULETAS ELECTRÓNICAS **2827**  
↑12% respecto al 2018

**\$ 7.792.426.439,22**  
RECAUDACIÓN

**\$ 5.726.321.623,91**  
PREMIOS

**73%**  
de la Recaudación

**\$ 634.490.425,40**  
Canón por la exp. de las Salas Concesionadas

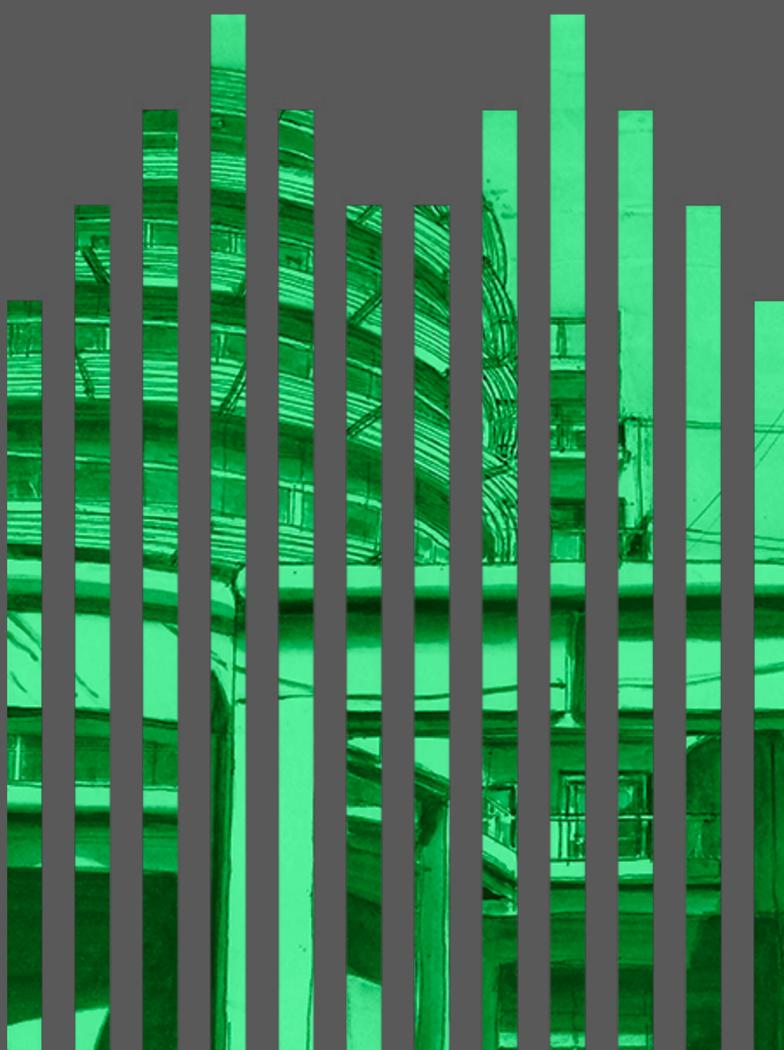
Con el fin de generar mayor comodidad y confort al público apostador, y así incrementar la utilidad perseguida, para luego destinarla a la comunidad Entrerriana, el **IAFAS** incorporó en el **Plan Estratégico 2019-2023** determinados objetivos para ser aplicados en los Casinos y en las Salas de Entretenimiento.

El primero de éstos consiste en la implementación de plataformas compuestas de puestos remotos de las ruletas electrónicas existentes en las diferentes salas de juegos.

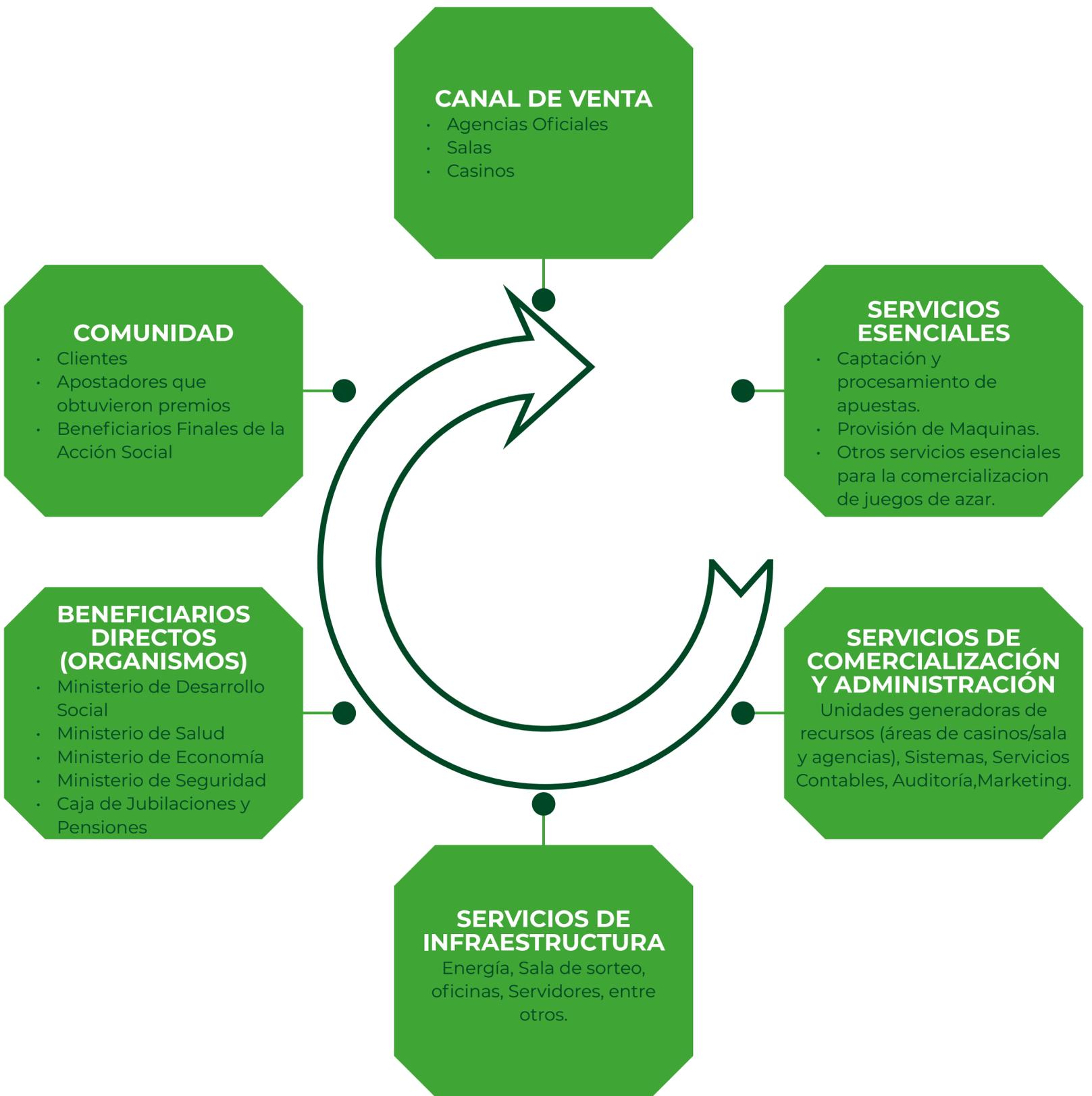
El segundo objetivo propuesto se basó en la constitución de espacios tematizados, que se encuentran dentro de los Casinos y Salas Provinciales, donde se puedan ver eventos deportivos que sean agradables para el jugador y que les permita una socialización competitiva.

El tercer objetivo fue el de crear una sala virtual con juegos en vivo, en donde se establece un servicio de Ruleta Virtual, en el cual el plato y el personal lo aporta el IAFAS, y sobre el cual distintos operadores, de cualquier parte del mundo, puedan consumir este servicio, desarrollando ellos mismos los paños virtuales y su respectiva captación, pago, control, etc.

Ante la situación en que los resultados económicos/financieros de los juegos de paño durante los últimos años han sido negativos, sumado a la situación económica del país, se torna necesario realizar una evaluación comercial sobre los resultados obtenidos en cada Casino en particular, para poder realizar, de considerarlo necesario, un replanteo operativo de dicha unidad a los efectos de obtener un mejoramiento en lo económico, lo laboral y en lo que respecta a la atención al cliente, siempre teniendo como objetivo primigenio el de incrementar la utilidad bruta.-



El Instituto crea vínculos de confianza duraderos en toda su Cadena de Valor, generando compromisos que impulsan la mejora continua y fomenta prácticas responsables.



## CRECIMIENTO ECONÓMICO

### INGRESOS POR VENTAS

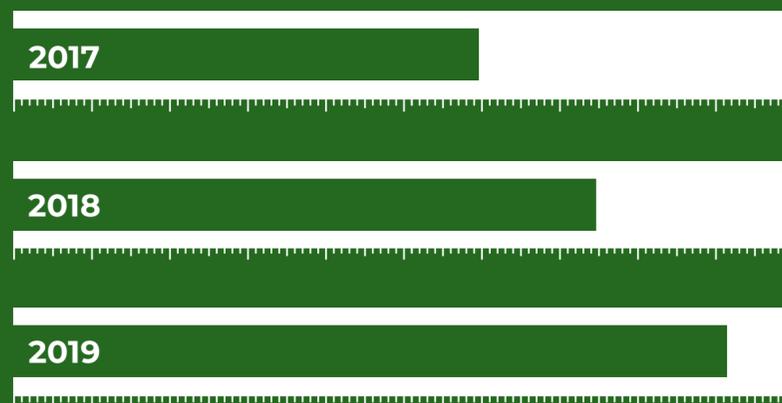
En el ejercicio los ingresos por ventas del conjunto de juegos que el Instituto comercializa en las agencias, casinos y salas, ascendió a \$10.842.724.680,98, presentando un crecimiento respecto del ejercicio anterior del 29,78%.



*Cabe mencionar que este importe surge de considerar los ingresos correspondientes a la recaudación de los casinos, salas bajo contrato de provisión, juegos propios comercializados en agencias oficiales, canon de las salas bajo contrato de concesión y los ingresos por juego de otras jurisdicciones.*

### PREMIOS + COMISIÓN AGENCIAS

El total de premios y comisiones a las agencias oficiales en el ejercicio bajo análisis fue de \$ 7.624.582.859,34, incrementándose en un 29,42% en relación al año 2018. Los premios y comisiones a las agencias, representan el 70,32% de las ventas del Instituto en el 2019.



*Se destaca que los premios que se consideran son los de casinos, salas bajo contrato de provisión y los juegos propios comercializados en agencias oficiales, dado que los premios correspondientes a juegos de otras jurisdicciones y salas bajo contrato de concesión, no son abonados por el Instituto.*

### UTILIDAD

El resultado del Ejercicio ascendió a \$ 661.711.069,54; un 16,91% más que el ejercicio anterior.



# NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 201-40, 201-44

El **IAFAS** mantiene una relación con aquellos grupos de interés que son importantes de acuerdo con su nivel de influencia e interacción. Procura conservar una relación armoniosa, de cooperación y transparencia, manteniendo un diálogo constante para atender sus expectativas y comunicar adecuadamente los temas de interés que comparten con ellos.

Para establecer una comunicación clara y efectiva el Instituto se preocupa por conocer en profundidad los perfiles de su

público clave, y así identificar los mejores canales de diálogo con cada uno de ellos.

Es así que generan espacios de intercambio y reflexión con el fin de tener relaciones cercanas, transparentes y sustentables.

Realiza un proceso interno para la identificación y la selección de los grupos de interés, basándose en los criterios de influencia e impacto en el Instituto.

|  |   |
|--|---|
| <b>Presidente, Directores</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Mesas de trabajo</li> <li>Teléfono corporativo</li> </ul>   |
| <b>Gerentes, Jefes y Colaborales</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Calendario organizacional único IAFAS (COUI)</li> <li>Reuniones de trabajo</li> <li>Encuestas de satisfacción</li> <li>Revista Institucional</li> <li>Reporte de Sustentabilidad- Balance Social</li> <li>Intranet</li> <li>Página Web</li> <li>Redes Sociales: Facebook, Instagram</li> <li>App del celular "Extranet"</li> <li>Grupo Institucional en Telegram y Whatsapp</li> <li>Facilitadores de la comunicación</li> <li>Correo Institucional</li> </ul> |
| <b>Estado (Nacional, Provincial y Municipal) y demás organizaciones gubernamentales</b>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mesas de trabajo</li> <li>Reuniones</li> <li>Presentaciones</li> <li>Página Web</li> <li>Fan Page de Facebook, Instagram</li> <li>Reporte de Sustentabilidad- Balance Social</li> </ul>  |
| <b>Organismos de control - Tribunal de Cuentas de Entre Ríos y la Contaduría General de la Provincia</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Telefónicamente</li> <li>Correo Institucional</li> <li>Reporte de Sustentabilidad- Balance Social</li> </ul>  |
| <b>Empresas privadas responsables de ejercer las concesiones en base a contratos vigentes</b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personalmente</li> <li>Líneas telefónicas</li> <li>Revista Institucional</li> <li>Página Web</li> <li>Reuniones operativas</li> <li>Redes Sociales: Facebook, Instagram</li> <li>Reporte de Sustentabilidad- Balance Social</li> </ul>   |
| <b>Proveedores de bienes y servicios que contribuyen en la logística operativa como también en las unidades de soporte</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personalmente</li> <li>Líneas telefónicas</li> <li>Revista Institucional</li> <li>Página Web</li> <li>Reuniones operativas</li> <li>Redes Sociales: Facebook, Instagram</li> <li>Reporte de Sustentabilidad- Balance Social</li> <li>Área de compras</li> </ul>  |
| <b>Agentes oficiales, corredores, empleados</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal para titulares de agencias oficiales</li> <li>Personalmente</li> <li>Líneas telefónicas</li> <li>Revista Institucional</li> <li>Reuniones operativas</li> <li>Página Web</li> <li>Redes Sociales: Facebook, Instagram</li> </ul>  |
| <b>Personas beneficiadas con los aportes que efectúa el Instituto</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Eventos</li> <li>Diálogo directo</li> <li>Revista Institucional</li> <li>Reporte de Sustentabilidad- Balance Social</li> <li>Spots Publicitarios</li> <li>Página Web</li> <li>Redes Sociales: Facebook, Instagram</li> </ul>   |
| <b>Clientes de nuestro de servicio de entretenimientos</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Línea telefónica de Atención al Cliente</li> <li>Encuestas</li> <li>Página Web</li> <li>Spots Publicitarios</li> <li>Urnas de Atención al Cliente</li> <li>Redes Sociales: Facebook, Instagram</li> <li>Folletería</li> </ul>  |

El análisis de materialidad tiene como objetivo definir los temas que van a ser desarrollados con más amplitud en el Reporte de Sustentabilidad del Instituto, pero a su vez, también permite conocer cuáles son las expectativas de los grupos de interés.

El análisis de materialidad del Instituto de Ayuda Financiera a la Acción Social, se llevó a cabo de la siguiente manera: En primer lugar, procedió a identificar los temas materiales, recabando información de diferentes fuentes, tales como los temas tratados en los estándares GRI, las entrevistas con la plana ejecutiva del Instituto, la revisión de documentación interna, aplicación de Benchmarking respecto a otras loterías y los temas de importancia en el sector de juegos lúdicos.

A partir de esta información recabada, pudieron identificar los temas materiales siguiendo los principios propuestos por la GRI en su versión estándares y los resultados obtenidos de la interacción con los grupos de interés. Luego, procedieron a identificar y priorizar los temas materiales más relevantes para el Instituto, utilizando diferentes estrategias de comunicación con los Gerentes, Subgerentes y Directivos del IAFAS.

Posteriormente, se han validado los mismos con los Directivos y se han revisado todos los procesos con el fin de que estén conformes a los lineamientos de la GRI con la metodología propuesta.

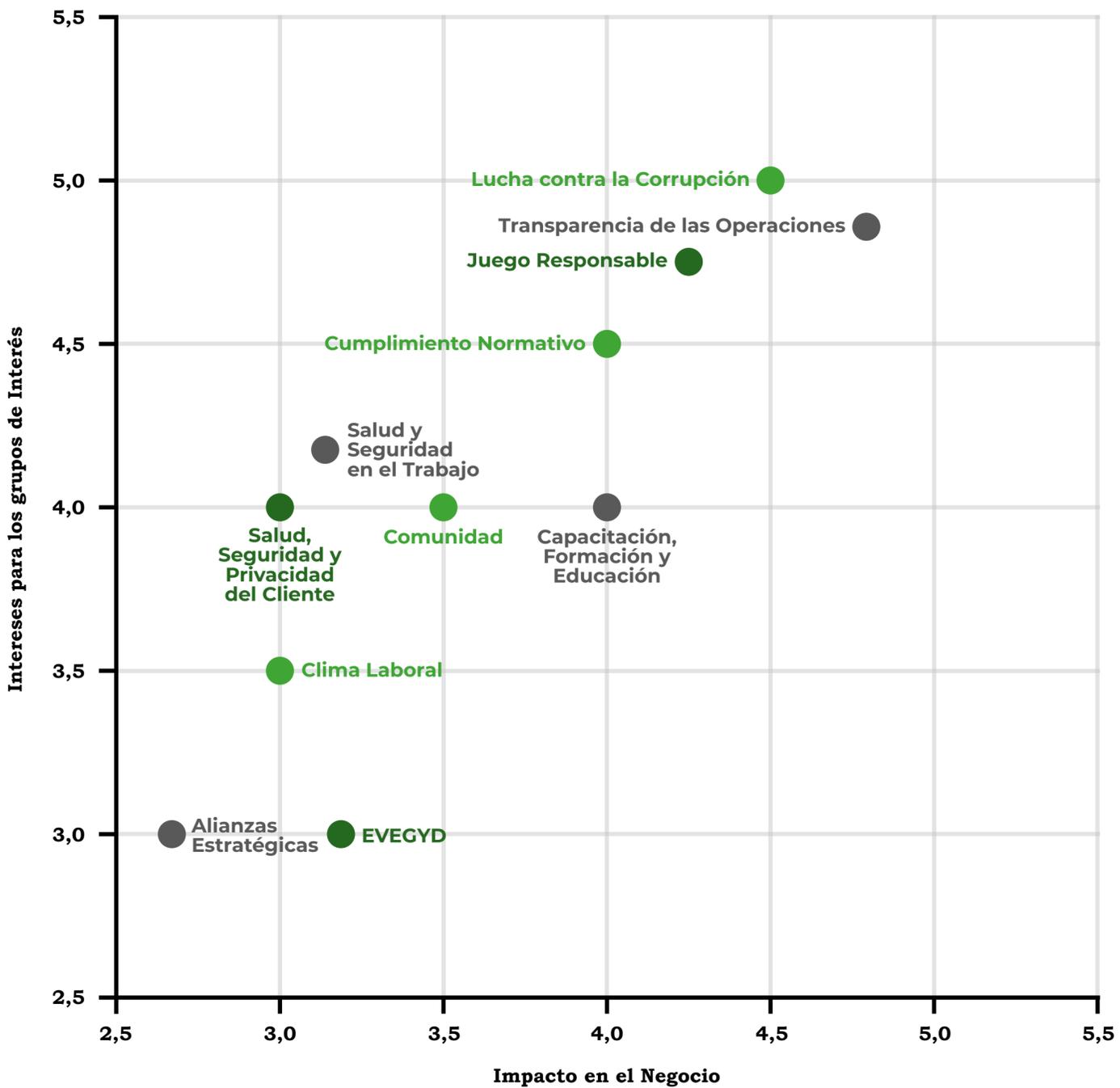
Para finalizar, es importante mencionar que el presente Reporte de Sustentabilidad del IAFAS fue elaborado, íntegramente, por el propio capital humano del Instituto y bajo los estándares de GRI en su versión más reciente.

A continuación, se muestran los temas materiales que han tenido una alta relevancia, no solo para los grupos de interés sino también para el IAFAS. Esto mismo se puede observar en la matriz de materialidad.

## TEMAS MATERIALES

- Alianzas Estratégicas
- Salud y Seguridad en el Trabajo
- Salud, Seguridad y Privacidad de los clientes
- Clima Laboral
- EVEGYD
- Comunidad
- Lucha contra la corrupción
- Juego Responsable
- Cumplimiento Normativo
- Capacitación, Formación y Educación
- Transparencia de las Operaciones

## MATRIZ DE MATERIALIDAD



IAFAS mantiene un fuerte compromiso, tanto en el ámbito nacional como internacional, interactuando activamente con distintas entidades, como ser:



**WORLD LOTTERY ASSOCIATION (WLA)**

IAFAS tiene un fuerte vínculo con la WLA, en la medida de que el Instituto ha obtenido la certificación de la WLA en materia de Seguridad de la Información y también en materia de Juego Responsable.



**CORPORACIÓN IBEROAMERICANA DE LOTERÍAS Y APUESTA DEL ESTADO (CIBELAE)**

Durante el año 2019, el Instituto tuvo una participación activa con esta corporación, dado que, el presidente del IAFAS, CPN Silvio Vivas, participó, en representación de ALEA y del Instituto, de las reuniones de Junta Directiva de Cibelae que se llevaron a cabo en Colombia y Uruguay.

Cabe destacar que el presidente del Instituto disertó en el XVII Congreso de Cibelae, titulado “Construyendo Alianzas para el Desarrollo”, realizado en Costa Rica.



**ASOCIACIÓN DE LOTERIAS ESTATALES ARGENTINAS (ALEA)**

IAFAS es miembro regular de ésta asociación, debido a que el CPN Silvio Vivas ejerce como Presidente de la Comisión de Comercialización de ALEA.

IAFAS durante este ejercicio asistió a la 69° Asamblea Ordinaria de ALEA, la que se desarrolló en la provincia de Catamarca, y también, junto a representantes de catorce loterías, participó en la 65° Asamblea Extraordinaria de la Asociación de Loterías Estatales Argentinas (ALEA), la cual tuvo lugar en la provincia de Neuquén.

El Instituto también participó del programa de intercambio promovido por ALEA denominado “Visitas Institucionales de Aprendizaje”, en el que participan diversas loterías de Argentina. Las visitas Institucionales se realizaron en Mendoza, Lotba de la Ciudad de Buenos Aires, IJAN de Neuquén, Lotería de Córdoba y el Instituto tuvo el honor de ser anfitrión en el mes de diciembre, contando con la participación de representantes de las loterías de Jujuy, Chaco, La Pampa, Catamarca y Ciudad de Buenos Aires.

ALEA cuenta con La Unidad de Prevención de Lavado de Activos (UCPLA), integrada por representantes de diversas loterías del país, siendo el Director Político CPN. Guillermo A. Dubra, el representante del Instituto. También existe la Unidad Coordinadora de Responsabilidad Social y Juego Responsable de ALEA , en donde la Jefa del Departamento Juego Responsable, Lic. Carolina Molina es quien representa al IAFAS.

Es preciso destacar que ALEA cuenta con la Unidad Coordinadora de Gestión de la Calidad (UCGC), teniendo como coordinador designado a la Jefa del Departamento Gestión del IAFAS.



**SPORT LOTTERY DE TAIWÁN**

El Instituto firmó un convenio de colaboración y cooperación mutua con la Lotería de Taiwán “SPORT LOTTERY”.

Este documento certifica el compromiso que asumieron ambas instituciones en pos de proveerse cooperación, asistencia, asesoramiento, estudios de productos, análisis de mercado y capacitación técnica a sus respectivos colaboradores, todo en un marco de reciprocidad.



Facultad de Ciencias  
Económicas

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS (UNER)

El Instituto tiene un vínculo muy fluido con la universidad de Ciencias Económicas de la UNER, en la medida de que, mantiene un Convenio Marco de Colaboración Mutua. A través del mismo, ambos organismos planifican y desarrollan programas y proyectos de carácter académico, tecnológico y social, en áreas de mutuo interés.

Durante este ejercicio se puede destacar la participación en el Primer Encuentro Universitario de Talento Humano, en donde el Coordinador de Recursos Humanos del IAFAS disertó sobre la labor de los RRHH en organizaciones de la región.

También el Instituto compartió su experiencia en la certificación de procesos bajo normas ISO, a través del Asesor Contable de Gerencia General, del Coordinador de Sistemas de Gestión y el Coordinador de Recursos Humanos, con alumnos de la tecnicatura universitaria en gestión de recursos humanos de esta facultad.



## UNIDAD DE INFORMACIÓN FINANCIERA (UIF)

IAFAS, según la ley N° 25.246 es un sujeto obligado ante la UIF dado que administra, explota y comercializa juegos de azar. En ese orden, el Instituto debe remitir a la unidad de información financiera reportes sistemáticos mensuales donde se informan aquellos premios mayores al umbral vigente.



## INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (IRAM)

Desde el año 2012, el IAFAS tiene una relación permanente con IRAM, en la medida de que se han obtenido los certificados de cuatro procesos vinculados a la ISO 9001:2015 y desde el año 2019 el Referencial IRAM N° 19.



## SELCA

Desde el año 2015, IAFAS firmó un convenio con SELCA por medio del cual se persigue dotar, a los colaboradores del Instituto, de herramientas para la prevención, la detección y el tratamiento de casos relacionados a las adicciones.



## GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

El Instituto, desde el año 2015, para confeccionar sus Reportes de Sustentabilidad, toma como bases los lineamientos establecidos en el estándar internacional GRI.



### FUNDACIÓN WGM

En el año 2016, IAFAS firmó un convenio de colaboración con WGM, lo que nos permitió trabajar de forma conjunta en pos de promover el juego responsable.



### ASOCIACIÓN DE AGENTES OFICIALES DEL IAFAS DE ENTRE RÍOS (AAOIER)

El Instituto realiza reuniones periódicas con agentes nucleados dentro de AAOIER y fuera de ésta, intercambiando información referente a problemáticas de los agentes oficiales, como así también brindan herramientas de marketing con el fin de mejorar la comercialización.



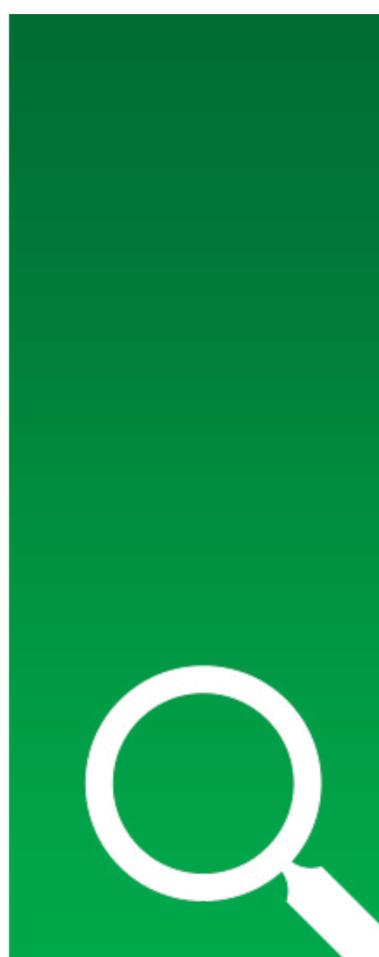
### CENTRO HUELLA

La Secretaría de Lucha Contra las Adicciones (SELCA) y el Centro Huella trabajan de manera conjunta, brindando capacitación a empleados del Instituto con el fin de capacitar al equipo de preventores que se desempeñan en los diversos ámbitos laborales del IAFAS.



### TÜV RHEINLAND

A partir del año 2017, el IAFAS mantiene un vínculo con esta certificadora internacional, siendo que nuestro proceso relacionado a la ISO 27001:2013 se encuentra certificado por TÜV RHEINLAND.



**TRANSPARENCIA**  
Y GOBIERNO  
CORPORATIVO

**ESTRUCTURA DE GOBIERNO**

La conducción de IAFAS está a cargo de un equipo de Gobierno conformado por un Presidente, un Director Gubernamental, un Director Obrero representante de los trabajadores del IAFAS y un Secretario del Presidente.

Cada cuatro años, se realizan las elecciones para que los colaboradores del Instituto elijan al Director que es el representante de los empleados de IAFAS. Durante el ejercicio bajo análisis, fue reelecto el Director Representante de los Trabajadores de IAFAS y la Directora Suplente.

El liderazgo se completa con el Gerente General, que cuenta con un comité conformado por tres Asesores - uno de especialidad legal otro contable y uno comercial- , los Gerentes, Coordinadores y Subgerentes y, finalmente, por los responsables que gestionan los equipos operativos, es decir los Jefes de Departamento y División.

**AUTORIDADES DEL IAFAS**

**Presidente**

CP Silvio Orestes Vivas

**Director Político**

CP Guillermo Dubra

**Director Representante de los trabajadores**

Gabriel Fernando Ramón Abelendo

**Directora Representante de los trabajadores suplente**

Lic María Eugenia Valle

**Sec. Legal de Presidencia**

Dr. Guillermo Fornari

**Gerente General**

CP Aldo Hernán Lettieri

**Asesor Técnico Legal de la Gerencia General**

Dr. Carlos A. Moyano

**Asesor Administrativo Contable de la Gerencia General**

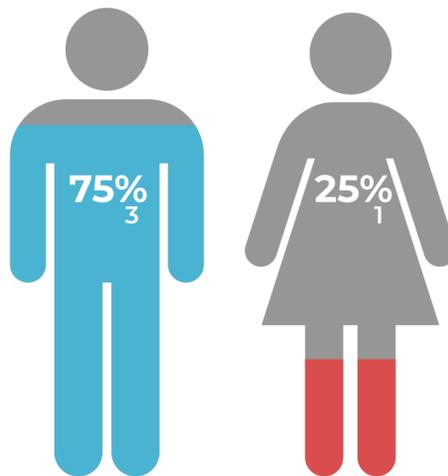
CP Javier Antonio Rabbia

**Asesor Comercial de la Gerencia General**

Dr. Santiago Schunk

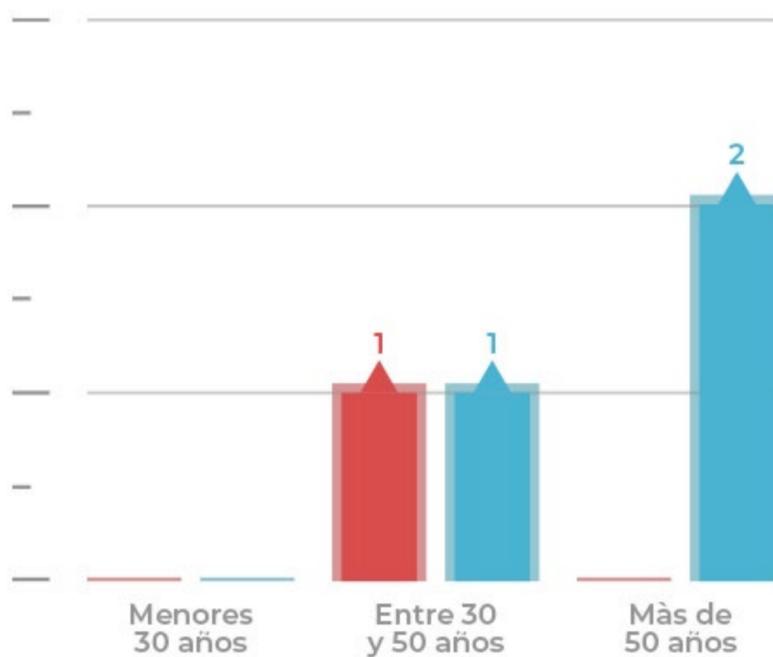
## MIEMBROS DEL DIRECTORIO

### COMPOSICIÓN POR GENERO



El 100% de los miembros del Directorio son Argentinos

### COMPOSICIÓN POR RANGO ETARIO



## NOMINACIÓN Y SELECCIÓN

La nominación del **Presidente** y del **Director Gubernamental** es una decisión del **Poder Ejecutivo**.

El **Director Obrero** es elegido por el voto de los colaboradores del Instituto.

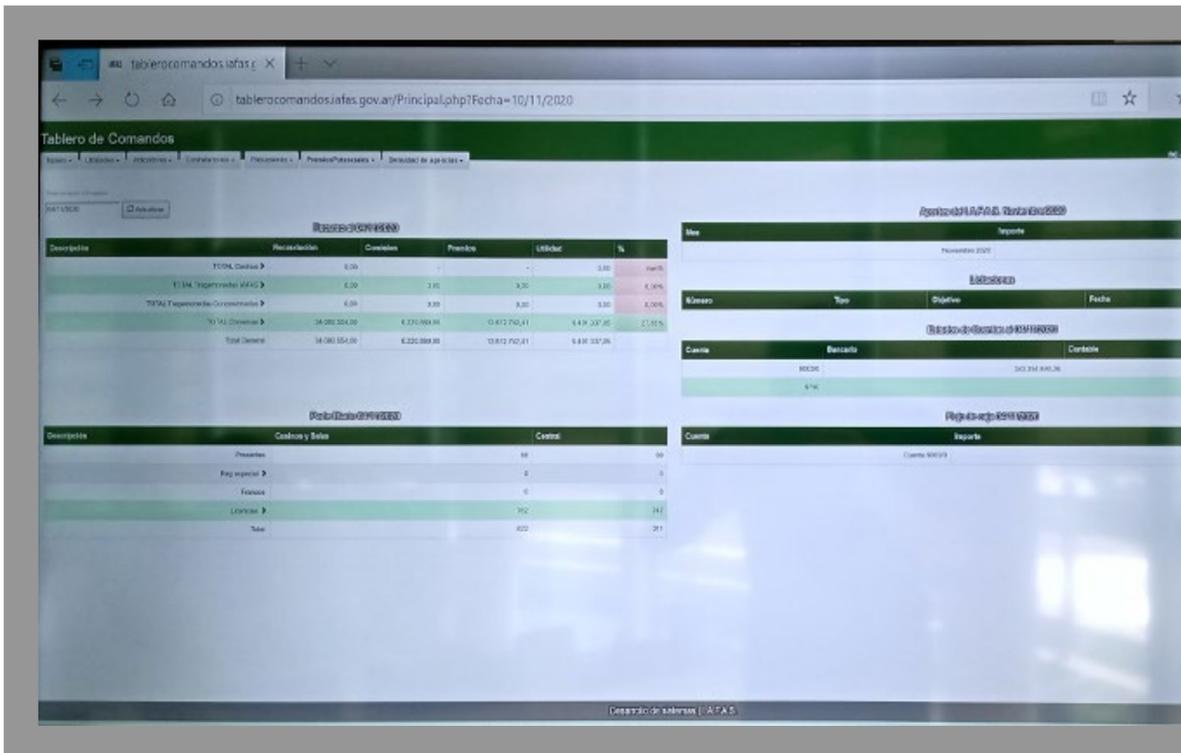
La duración del mandato es por cuatro años, pudiendo ser reelectos consecutivamente.

Cabe mencionar que las funciones y actividades que debe efectuar cada integrante del órgano de gobierno se encuentran detalladas en el Manual de Misiones y Funciones del Instituto



Candidatos a Director Obrero (Lic. Eugenia Valle y Sr. Gabriel Abelendo) posteriormente a resultar electos.

## CONTROL DE LA GESTIÓN



El Instituto, a través de un tablero de comando, da seguimiento a indicadores clave de desempeño de la organización en los que están incluidos los impactos económicos, sociales y ambientales. Esta información es de gran utilidad para el control diario de lo que sucede en el Instituto, así como para la toma de decisiones de gestión.

A su vez, el equipo de gobierno se reúne constantemente para tratar temas estratégicos, teniendo contacto permanente con los Gerentes y Coordinadores, a fin de participar activamente en la toma de decisiones de las diferentes áreas de gestión.



## EVALUACIÓN

A intervalos planificados, la alta Dirección lleva a cabo la **“revisión por la Dirección”**, la que tiene por objeto examinar el **Sistema de Gestión de Calidad del IAFAS**, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica del Instituto.

Los resultados de la revisión efectuada deben ser volcados en un registro. El plan de acción que se genere como consecuencia de dicha evaluación, debe tener responsables asignados para su ejecución y plazos estimativos de cumplimiento y la asignación de recursos en caso de corresponder.

Es importante destacar que el Instituto busca cumplir con los más altos estándares de transparencia y Gobierno Corporativo, a través de la claridad y la simplicidad de su Sistema de Gestión.

Uno de los objetivos específicos de la Política de Gestión del organismo es la mejora continua, por lo cual, contamos con **estándares internacionales** como las normas **ISO 9001:2015**, **ISO 27.00:2013**, **WLA** (Seguridad de la Información y Juego Responsable), **Referencial IRAM 19**.

También se está trabajando sobre la incorporación de las **IRAM 90.600 Gestión de Calidad de Reclamos**, **ISO 50.001:2018 Eficiencia Energética**, **ISO 22.301:2012 Continuidad del Negocio** e **ISO 45001 Prevención de Riesgos**, con el fin de tomar como referencia las buenas prácticas establecidas en ellas, y lograr posteriormente su certificación.

El Instituto interactúa entre sus colaboradores de forma horizontal, dejando de lado el esquema piramidal tradicional, es decir, busca ser un organismo participativo, en el que el consenso, el adquirir y compartir los conocimientos, permitan reforzar los lazos con el capital humano del Instituto, lo cual ofrece infinitas ventajas que convergen en resultados favorables.

## PLAN ESTRATÉGICO 2019-2023

VISIÓN DEL INSTITUTO QUE QUEREMOS SER

El **Plan Estratégico 2019-2023** fija los compromisos del **IAFAS** a corto, mediano y largo plazo, para orientar la gestión hacia la **sustentabilidad, innovación** y la **mejora continua**.

Crear este documento le permite al **IAFAS** analizar los logros de los últimos años, reflexionar acerca del presente y saber cuáles son los pasos siguientes para llegar al lugar deseado en un futuro cercano.

Esta nueva herramienta, que fue confeccionada en el ejercicio bajo análisis, facilita la eficiencia de gestión, el cumplimiento de la misión institucional y la evolución hacia el futuro deseado.

En este instrumento se reflejan las acciones orientadas a optimizar los procesos, potenciar las capacidades y contribuir al desarrollo social de la Provincia, logrando un buen clima laboral y eficiencia en los resultados de la entidad.



El **Plan Estratégico**, aprobado por Resolución 356/19 DIR IAFAS, se desarrolla a través de varios ejes, estos son:

- Unidades Generadoras de Recursos**
- Sistemas Integrados de Gestión**
- Innovación en Procedimientos**
- Responsabilidad Social**
- Recursos Humanos**
- Comunicación**
- Infraestructura y Tecnología**

## TRANSPARENCIA

### GESTIONAMOS CON CALIDAD

Mejorar los procesos de la organización es, desde hace años, un eje de trabajo constante en IAFAS. Prueba de ello son las certificaciones obtenidas en este ejercicio: la certificación del Estándar de Control de Seguridad de la Información de la Asociación Mundial de Loterías (WLA-SCS:2016) y el Referencial IRAM N° 19.

Es un gran orgullo para el **Instituto** haber sido la **Primera Lotería Argentina** y la cuarta a nivel latinoamericano en obtener la **Certificación del Estándar de Control de Seguridad de la Información de la Asociación Mundial de Loterías** (WLA-SCS:2016), entidad que nuclea las loterías a nivel mundial.

A este suceso se le debe sumar también que **IAFAS** fue la **Primera Lotería del País** en obtener la **Certificación del Referencial IRAM N° 19**.

#### **WLA-SCS:2016, Estándar de Control de Seguridad de la Información:**

Es el máximo estándar a nivel mundial, para el sector lotérico, en materia de seguridad.

El cumplimiento de esta norma WLA-SCS:2016 exige la superación de controles aplicables, los cuales se dividen en dos grandes grupos: un Grupo General que incorpora 23 controles sobre obligaciones de referencia a los procesos generales de seguridad, integridad y gestión de riesgos de las organizaciones; y un Grupo Lotería que incluye 114 controles específicos de seguridad para la actividad de lotería y juego.

#### **Referencial IRAM N° 19:**

El mismo es una norma específica del sector, desarrollada por ALEA, destinada a organismos públicos reguladores y administradores de juegos de azar y organizaciones privadas autorizadas para la explotación de juegos de azar. Busca modificar las prácticas de la gestión para mejorar la calidad de la misma, consolidar la transparencia, eficacia e idoneidad de los procesos.

### Certificaciones del Sistema de Gestión de IAFAS

#### **ISO 9001:**

En materia de Gestión de la Calidad, en el año 2019 se logró sortear con éxito la Auditoría de Mantenimiento.

#### **UNE-ISO/IEC 27.001:**

En materia de Gestión de la Seguridad de la Información, en el ejercicio bajo análisis el Instituto superó satisfactoriamente la Auditoría de Mantenimiento.

#### **Referencial IRAM N° 19:**

En cuanto a la norma específica del sector, en este período se logró la certificación del Referencial.

#### **WLA-SCS: 2016:**

Norma Sectorial de las Asociación Mundial de Loterías en materia de Seguridad de la Información: Durante el año 2019 se logró la certificación de la misma.

#### **WLA-RGF: 2019:**

En cuanto a Juego Responsable, durante este ejercicio se obtuvo el Nivel II (autoevaluación y análisis de brechas) del citado estándar.

### HACIA UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)

Un **Sistema de Gestión Integrado (SGI)** permite que las organizaciones que tienen más de una norma certificada, como es el caso del **IAFAS**, pueda integrarlas en un único sistema, con política, objetivos estratégicos y sistema documental en común.

Pasar a tener un **SGI** es un objetivo establecido en el **Plan Estratégico 2019-2023**, dado que el **IAFAS**, durante los últimos 10 años, ha tenido un crecimiento continuo en relación a la implantación de normas internacionales en materia de **Gestión de la Calidad, Seguridad de la Información, Juego Responsable, Continuidad de Negocio, Atención al Cliente y Gestión de la Energía**.

Contar con el **SGI** va a permitir, entre otras cuestiones, facilitar la gestión de las normas alcanzadas, optimizar la gestión de los recursos humanos y económicos, generar un sistema documental unificado y, fundamentalmente, brindar a la alta Dirección una herramienta para la **Gestión Estratégica del Instituto**.

El **IAFAS** está trabajando para el desarrollo de un software propio para gestionar el **Sistema de Gestión** del organismo, donde interviene personal de la Coordinación de Sistemas y de la Coordinación de Sistema de Gestión, el cual consta de cuatro etapas:



Durante el ejercicio 2019, se puso en vigencia la Política Integrada de Gestión del IAFAS y los Objetivos Estratégicos de Gestión.

# POLÍTICA DE GESTIÓN DE IAFAS



## EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN



## FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

La evolución que ha tenido durante los últimos años el **Sistema de Gestión**, requirió la formación de nuevos auditores internos, para que trabajen en consonancia con los nuevos procesos, normas y buenas prácticas. Por tal motivo, durante el año 2019, **25 colaboradores de Casinos, Salas y IAFAS Central** iniciaron el proceso de capacitación, en el cual asistieron y fueron evaluados respecto al contenido del curso dictado sobre **“Instrumentos de administración para personas involucradas en desarrollar y dominar sistemas de la calidad en la gestión”**. Es importante destacar que los colaboradores Germán Dachary y Carlos Vergara realizaron durante el ejercicio 2019 la Diplomatura en ISO 27001.



## NORMAS A CERTIFICAR EN EL CORTO PLAZO

### ISO 50.001:2018 EFICIENCIA ENERGÉTICA

En el año bajo análisis, se continuó con la implantación de las buenas prácticas propuesta por la norma. Se avanzó con el trabajo de ejecución de los requisitos establecidos por la misma y se hizo un análisis de éstos en el ámbito del grupo de trabajo, con participación de un asesor externo, personal del Departamento Intendencia y de la Coordinación de Sistema de Gestión.

### ISO 22.301:2012 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

En 2019 se trabajó en la implementación de las Buenas Prácticas planteadas por la norma, en el desarrollo de la documentación obligatoria que plantea la misma y en alineación al proceso definido por la organización a ser alcanzado por la citada norma a las exigencias establecidas.

### ISO 45001 PREVENCIÓN DE RIESGOS

Se concretó la capacitación de un grupo de colaboradores y se comenzó con las Buenas Prácticas. Además, se definió el sitio que será alcanzado por la futura certificación de la misma.

### IRAM 90.600: ATENCIÓN AL CLIENTE

Durante el año 2019, se comenzó a trabajar sobre esta norma; el desarrollo está a cargo del área de Atención al Cliente, dependiente de la Coordinación de Calidad. En el ejercicio bajo análisis, se concluyó con el estudio de los puntos de la norma realizándose un informe del estado de avance y los pendientes en cada uno de ellos.

## ORGANIZACIÓN ABIERTA Y PARTICIPATIVA

**IAFAS** encabezó la primera capacitación que tuvo como objeto la formación de auditores internos en base a la norma de calidad **ALEA-IRAM N° 19**, a la cual asistieron loterías de diversas partes del país.

Esta actividad fue llevada adelante por una colaboradora del **Departamento de Gestión del IAFAS**, quien a su vez integra la **Unidad Coordinadora de Gestión de la Calidad de ALEA (UCGC)**.

## SALA DE SORTEO: 85 AÑOS DEL PRIMER SORTEO



Boleto del Primer Sorteo realizado por IAFAS en el día 24 de Mayo de 1934.

El mismo fue donado como recuerdo al Instituto por “Casa Pinery”, la agencia de Lotería de la ciudad de Paraná, Entre Ríos, que vendió el mismo.

**Nos enorgullece ser parte de los importantes avances que ha hecho el Instituto en materia de calidad, seguridad de la información, transparencia y control.**

**A 85 años del primer sorteo, realizado en 1934, podemos notar la evolución que ha tenido el IAFAS, comenzando con un sorteo realizado a través de bolilleros de terceros y un artesanal trabajo de inspección, hasta una Sala de Sorteos de última tecnología, con procesos certificados bajo normas internacionales.**

En la actualidad, la Sala de Sorteos del **IAFAS** funciona de manera absolutamente automatizada, con equipos de punta y un riguroso procedimiento de control, antes, durante y con posterioridad a cada acto de sorteo. La transparencia, calidad y seguridad de la Sala de Sorteos del Instituto está actualmente certificada mediante las siguientes normas:

**ISO 9001:2015:** Control de las apuestas de juegos, realización del acto de sorteo para los juegos bancados y poceados en la Sala de Sorteos de la Ciudad de Paraná; y Sala de Cómputos, ubicada en Avda. Almafuerde y 3 de Febrero, ciudad de Paraná. Emisión del acta notarial de dichos sorteos. Certificación 9001:2008 en 2012; recertificación en 2015; migración a versión 2015 en 2017; recertificación en 2018.

**ISO 27001:2013:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en el acto de sorteo de la Tómbola. Certificación en 2017 y mantenimientos en 2018 Y 2019.

**WLA SCS:2016:** Estándar de Control de Seguridad de WLA (WLA SCS:2016), el máximo estándar a nivel mundial para el sector lotérico en materia de seguridad. Certificación en 2019.

**Referencial N° 19:** La Auditoría Interna que evaluó el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad, bajo el Referencial de IRAM N° 19, incluyó a la Sala de Sorteos y arrojó muy buenos resultados.



**CRECIMIENTO SOSTENIDO BASADO EN UN ENFOQUE INNOVADOR**

**EN EL 2019 LOS SORTEOS DE IAFAS FUERON TOMADOS POR LAS PRINCIPALES JURISDICCIONES DEL PAÍS**

Lotba y Lotería de la Provincia, las jurisdicciones que representan el 60% del mercado, tomaron los sorteos de la Lotería de Entre Ríos; un reconocimiento a la jerarquización y la transparencia de la Sala de Sorteos de IAFAS.

## COMPROMISO EN LA LUCHA CONTRA EL LAVADO DE ACTIVO Y EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

**IAFAS** como entidad responsable de la gestión, explotación y comercialización de loterías y otros juegos de azar, reviste la condición de “**Sujeto Obligado**” conforme lo establece la **Ley N° 25.246**, la cual regula sobre el encubrimiento y lavado de activos de origen delictivo.

Por nuestra condición, tenemos la **obligación de identificar y comprobar**, mediante documentos fehacientes, la **identidad** de las **personas físicas o jurídicas** que pretendan **cobrar premios mayores al umbral vigente**.

Las **loterías** somos organismos que debemos tomar este tema con mucha **responsabilidad**, y es por eso que, a través de **ALEA**, asociación que nos nuclea, desde hace años se vienen realizando reuniones en pos de poder avanzar en cuestiones importantes como lo son: la adecuación de los procesos a los estándares nacionales e internacionales, la adaptación a la normativa que regula al sector, entre otros.

### NOVEDADES SOBRE LA MATERIA EN 2019

Durante el ejercicio 2019, hubo una modificación sustancial en el marco normativo que regula sobre prevención de lavado de activos, la que impactó positivamente en el mercado de juegos lúdicos, dado que supuso cambios en los umbrales establecidos normativamente, 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 así poder aplicar las medidas de manera proporcional a los riesgos identificados.

En ese orden, por el dictado de la **Res. 117/2019 UIF** y la **Res. 1262/2019 IAFAS**, se reguló que se deben reportar aquellos casos en que los apostadores efectúen cobranzas de premios por montos iguales o superiores a **\$ 140.000**. Este cambio normativo demandó la adecuación del sistema informático actual “Matriz de Riesgo” y de los formularios correspondientes, adaptándose así a las nuevas circunstancias como también la comunicación de estas normas a las distintas reparticiones del Instituto, Agencias Oficiales y Casinos y Salas.

Los parámetros considerados para realizar evaluaciones durante el año 2019, en el sistema Matriz de Riesgo, fueron los siguientes: los riesgos de LA/FT (Lavado de Activo y Financiamiento del Terrorismo) asociados a los productos y/o servicios que ofrece IAFAS, en particular repetitividad, montos y fraccionamientos, y en relación a los sujetos se tuvo en cuenta, al momento de su evaluación, su actividad, si era una CUIT bloqueada y la condición de P.E.P.

También, durante este período, se incorporó la utilización de una base de datos que nos permite verificar si un sujeto reviste la calidad de Persona Expuesta Políticamente (P.E.P.), si integra la lista de terroristas o si pertenece a un Sujeto Obligado, logrando calificar integralmente al cliente para cumplimentar con las normas de PLA/FT.

Además, según la necesidad y eficacia para cada cliente en particular, se incorporó al legajo de estos informes del **BCRA**, en aquellos casos que se necesite obtener conocimientos específicos de la situación económica del cliente, Constancias de Inscripción/ Opción o Constancia Actividad Económica AFIP, lo cual nos permite especificar las actividades desarrolladas por los clientes, constituyéndose en una herramienta complementaria para efectuar un análisis respecto a si los ingresos del cliente mantienen relación con los montos apostados según el desarrollo normal de los usos y costumbres de Juegos de Azar.

A los efectos de continuar fortaleciendo nuestro compromiso en esta materia, el Instituto incorporó una nueva colaboradora, mediante el convenio de pasantías educativas con la **Pontificia Universidad Católica Argentina - Facultad “Teresa de Ávila”**, quien realiza tareas específicamente relacionadas con el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT).

**Durante el ejercicio 2019, no se recibieron denuncias ni se verificaron casos de corrupción. Tampoco fue cesanteado ningún empleado por corrupción, ni se han tomado medidas y/o sanciones disciplinarias al respecto.**

### OFICIAL DE CUMPLIMIENTO Y COMITÉ DE PLA/FT.

El **Director Político, CP Guillermo Dubra**, es quien ejerce el rol de **Oficial de Cumplimiento del IAFAS** ante la **Unidad de Información Financiera (UIF)**.

En el año 2010, se creó el **Comité de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**; el mismo se encuentra conformado por el Secretario Legal de Presidencia, el Gerente Administrativo Contable, el Gerente Comercial, el Gerente de Casinos, el Coordinador de Recursos Humanos y el Coordinador de Legales.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

**IAFAS** elaboró un Manual de Procedimientos para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, en donde se establecen las políticas de prevención, los procedimientos y controles internos para combatir el fraude, funciones del Oficial de Cumplimiento, entre otros.

De conformidad a la normativa vigente y aplicable a la materia y el Manual mencionado en el párrafo anterior, la Coordinación de Auditoría y Control de Gestión realiza todos los años auditorías vinculadas a lavado de activo, con el fin de controlar el efectivo cumplimiento del marco normativo y verificar los controles internos para detectar situaciones de lavado de activo y financiamiento del terrorismo. El responsable del Control Interno es quien se encarga de elaborar informes y enviarlos al Comité mencionado anteriormente, quien deberá analizarlos en las reuniones periódicas que realiza.

Durante el año 2019 se llevaron a cabo dos auditorías vinculadas a esta temática, la primera consistió en la revisión de la documentación obrante en cada uno de los legajos verificando que ésta se encuentre completa conforme a lo requerido en la **Res. 199/11 UIF** y la segunda tuvo como objetivo principal verificar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el Manual confeccionado y aprobado por el Instituto.

Es importante informar, que se está trabajando en una nueva versión del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

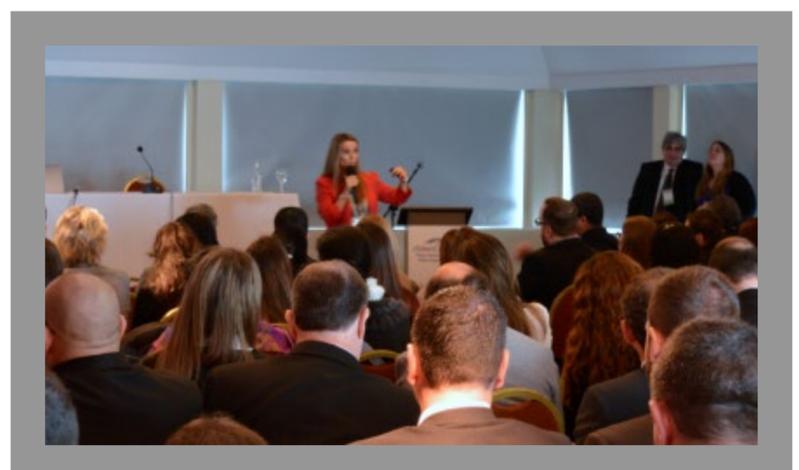
### CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN

Considerando que uno de los pilares fundamentales sobre los que se estructura la Prevención de Lavado de Activo y Financiamiento del Terrorismo son las capacitaciones permanentes, durante el año 2019 se continuaron realizando las instancias de formación, las cuales a continuación enumeramos:

#### JORNADA REGIONAL SOBRE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

Con el objetivo de impulsar iniciativas para el fortalecimiento del sector de juegos de azar que garanticen la transparencia y adecuación de la gestión y sus procesos a los estándares nacionales e internacionales en la materia, se realizó en **Paraná**, la **Jornada Regional de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo**.

La misma fue co-organizada por **IAFAS** y **ALEA**, y contó con la participación de autoridades de diversas loterías del país, representantes del sector privado, funcionarios de organismos reguladores y expertos en la temática.



## TERCER ENCUENTRO SOBRE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

**IAFAS** participó del **Tercer Encuentro sobre Prevención de Lavado de Activos** en el **Centro de Reuniones de ALEA**, representando en esa oportunidad al Instituto dos integrantes del Comité de Prevención de Lavado de Activo.

En el encuentro, los **Asesores del Equipo de Delitos Económicos** de la **Oficina de Asistencia Técnica (OTA)** del **Departamento del Tesoro de Estados Unidos**, brindaron recomendaciones basadas en sus experiencias respecto a la Organización y Administración de un Organismo Regulador, las características de un Programa de Prevención de LA/FT, los Requisitos de Reporte y Mantenimiento de Registro de Casinos, entre otras temáticas.



## ACCIONES COLECTIVAS

### PARTICIPACIÓN EN PROYECTO DE REFORMA DE NORMATIVA ESPECÍFICA DEL SECTOR

El proyecto de reforma de la normativa aplicable a la materia - **Resolución N° 199 de la Unidad de Información Financiera (UIF)** -, es un documento que fue confeccionado por integrantes de la **Unidad de Prevención de Lavado de Activos (UCPLA)** de **ALEA**, fue el resultado de muchos meses de reuniones y debates, un esfuerzo que refleja el compromiso y trabajo de los miembros de **ALEA** en la lucha contra dicha problemática. El mismo ha sido presentado ante la **Unidad de Información Financiera (UIF)**.

Ambos equipos de trabajo dialogaron sobre las modificaciones, consensuaron puntos y analizaron diferencias para lograr una nueva resolución que se adapte a la realidad actual del juego.

Corresponde señalar que la **Unidad de Prevención de Lavado de Activos (UCPLA)** de la **Asociación de Loterías Estatales Argentinas (ALEA)** está integrada por representantes de diversas loterías del país, siendo representado el Instituto por el **Director Guillermo A. Dubra**, quien es integrante de UCPLA.

## LUCHANDO CONTRA LA ILEGALIDAD

### CONTROL Y FISCALIZACIÓN EN LAS AGENCIAS OFICIALES DE ENTRE RÍOS.

Durante el año 2019 se efectuaron **410 inspecciones** en agencias oficiales.

Es importante destacar que el Instituto se encarga de fiscalizar el funcionamiento, habilitación y autorización de los agentes oficiales y vendedores ambulantes, a través de un cuerpo de inspectores.

Durante este ejercicio se empezaron a conformar equipos de **inspectores zonales**, quienes paulatinamente irán desarrollando sus tareas de control y fiscalización en los puntos de venta, que se encuentran dispersos a lo largo y ancho de nuestra provincia.

### OPERATIVO CONTRA JUEGO ILEGAL

La práctica de **juegos de azar no autorizados reviste un delito penal**.

Desde el año 2017, el **artículo 301 bis** del **Código Penal** tipifica al **juego clandestino** como **delito penal**, estableciendo que “Será reprimido con prisión de tres (3) a seis (6) años el que explotare, administrare, operare o de cualquier manera organizare, por sí o a través de terceros, cualquier modalidad o sistema de captación de juegos de azar sin contar con la autorización pertinente emanada de la autoridad jurisdiccional competente”.

Se recuerda que existe la línea telefónica **0800-4442327**, en donde se pueden efectuar las **denuncias** de **forma anónima** contra el **juego clandestino**, de lunes a viernes, de 7 a 13 horas.

## ENTRETENIMIENTO SALUDABLE

El Instituto, como ente estatal que administra los juegos de azar en el territorio de la provincia de Entre Ríos, acompaña a la comunidad en el camino del entretenimiento dentro de los parámetros de lo saludable, contando con herramientas para que así suceda, asistiendo a quienes atraviesan dificultades en su relación con el juego.

Jugar saludablemente es hacerlo de manera reflexiva y controlada, manteniendo la actividad dentro de los parámetros de lo lúdico y considerando que apostar es invertir en entretenimiento y diversión.

### ¿Quién es un jugador Responsable?

El que ve al juego como entretenimiento, y no como un trabajo o como una manera de ganar dinero.

El que se divierte al jugar.

El que sólo apuesta con dinero reservado para entretenimiento, y no con dinero destinado a gastos esenciales.

El que nunca pide prestado para jugar.

El que se fija límites de dinero y tiempo para juego.

El que se apega a estos límites.

El que está en control.



**IAFAS**, a través del **Departamento Juego Responsable**, ofrece el **PROGRAMA PREVENJUEGO**, el cual está orientado a la prevención y el asesoramiento para aquellas personas que padecen síntomas y/o conductas inadecuadas resultantes del uso indebido de los juegos de azar.

En diferentes puntos del territorio de la provincia de Entre Ríos se encuentra diseminada información sobre la temática Juego Responsable, como ser:

En cada localidad de la provincia de Entre Ríos, el Departamento Juego Responsable proporciona folletería vinculada a esta problemática, con la finalidad de ser expuesta en lugares visibles y disponible para ser retirada por los interesados.

En las **Salas de Entretenimientos** que se encuentran en diferentes localidades de la provincia, se encuentran exhibidos carteles con la leyenda preventiva *“EL JUGAR EN EXCESO ES PERJUDICIAL PARA LA SALUD”*, informando las vías de contacto para comunicarse con el Departamento Juego Responsable.

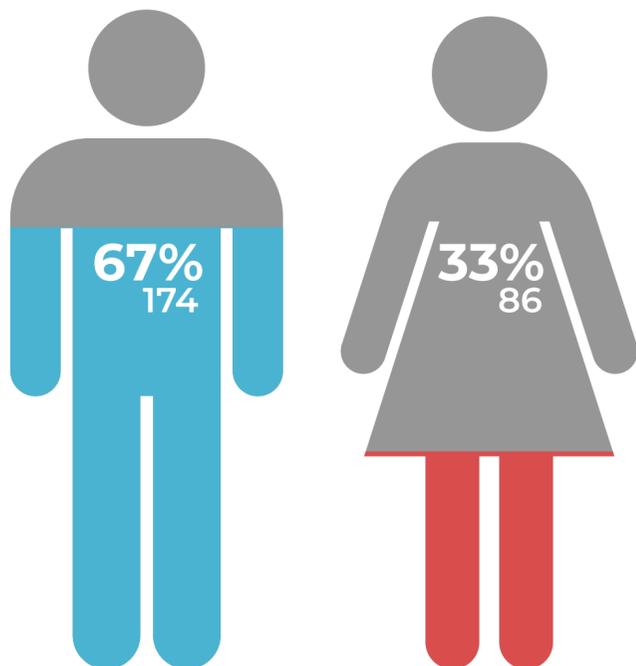
A través de diversos canales de comunicación de IAFAS y de terceros, se puede visualizar un spot audiovisual que hace referencia a las funciones del Departamento y sus correspondientes vías de comunicación. Además, se promueve por dos FM locales, un spot publicitario preventivo sobre el Juego Responsable.

## EL JUEGO RESPONSABLE ES DIVERSIÓN SALUDABLE

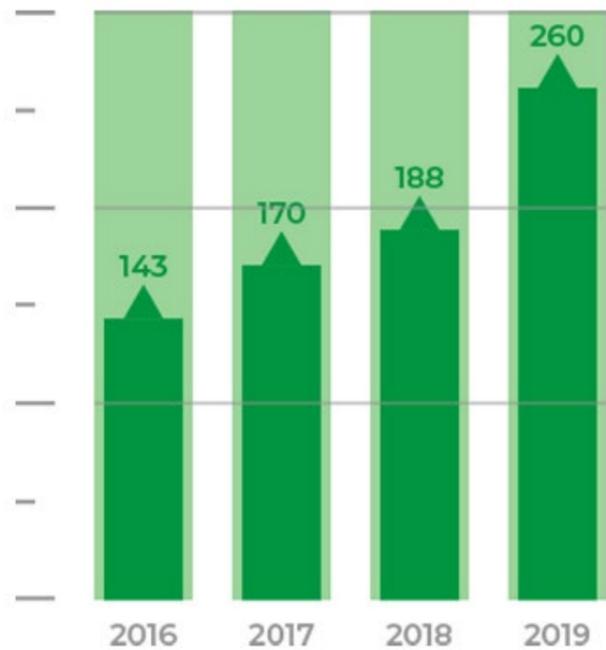
**IAFAS** cuenta, desde el año 2008, con el **Departamento Juego Responsable**, el cual está conformado por **Profesionales de la Salud Mental**, que brindan asesoramiento y apoyo continuo a nuestros clientes que consideran que necesitan tomar un descanso del juego, ofreciendo las siguientes herramientas:

La autoexclusión, es decir, un procedimiento irrevocable por un año que brinda la posibilidad de que la persona solicitante no sea admitida en los Casinos y Salas de Entretenimientos que administra IAFAS dentro del territorio de la provincia de Entre Ríos.

### AUTOEXCLUSIONES POR GÉNERO EN 2019

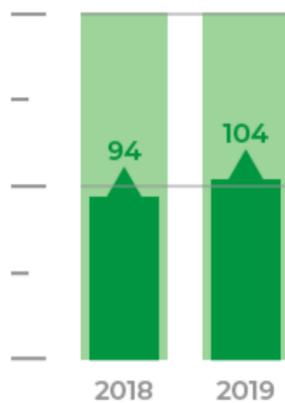


### EVOLUCIÓN DE LOS AUTOEXCLUIDOS



### HABILITACIONES

Una vez que transcurrió el período de autoexclusión, la persona puede solicitar dejar sin efecto la autoexclusión, es decir, volver a ser admitida en Casinos y Salas.



Se facilita el **tratamiento terapéutico** de esta problemática en hospitales y centros de salud de la provincia, gracias a un **convenio** de colaboración firmado por **IAFAS** y el **Ministerio de Salud de Entre Ríos**.

El fin del mismo es crear una *“Red de atención psicológica para personas con problemáticas en el uso indebido del juego de azar”*.

Se realizó una prueba piloto en la ciudad de Paraná por el período de un año (de julio 2018 a julio 2019), obteniendo resultados satisfactorios, algunos de los cuales a continuación enunciaremos, sobre un total de 67 casos:

**12** personas aceptaron realizar tratamiento tomando la posibilidad brindada a través del convenio firmado oportunamente, que representa un promedio mensual de un paciente derivado y tratado terapéuticamente.

**7** personas manifestaron estar realizando tratamientos terapéuticos de manera privada.

**34** personas rechazaron expresamente la posibilidad de realizar tratamiento.

**14** personas, por fuera del convenio, se pusieron en contacto con **Jugadores Anónimos**.

### PERSONAS ASISTIDAS DURANTE EL PERÍODO 2019 - DIFERENTES VÍAS DE COMUNICACIÓN-

#### CONSULTAS AL 0800

**38** Llamados

#### ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RECEPCIÓN DE CONSULTAS DIARIAS DE FORMA PERSONAL, VÍA TELÉFONO FIJO O MAIL

**976** Consultas\*

(\* Incluye consultas desde las diferentes salas/casinos.

#### WHATSAPP

**1800** Mensajes enviados por interesados en el programa

## WLA JUEGO RESPONSABLE



El Instituto, en el mes de diciembre de 2019, alcanzó el **Nivel 2 de Juego Responsable** de la **World Lottery Association** (WLA, Asociación Mundial de Loterías).

Para acceder al Nivel 2: “Autoevaluación y Análisis de brechas”, el Instituto realizó una autoevaluación a conciencia sobre las brechas que se presentan en materia de Juego Responsable, comprometiéndose a subsanar las mismas para así poder acceder al próximo nivel.

## CAPACITANDO A NUESTROS COLABORADORES

Capacitamos a más de **140 colaboradores** en materia de **Juego Responsable**, y dispusimos información educativa sobre este tema en nuestros **Casinos** y **Salas de Entretenimiento**, poniendo a disposición de nuestros clientes, en nuestra página web, la información de contacto para aquellas personas que dejaron de ver al juego como un entretenimiento.



## ASISTENCIAS DEL INSTITUTO EN JORNADAS Y REUNIONES SOBRE JUEGO RESPONSABLE

**IAFAS** participó en la **Feria Internacional SAGSE**, promocionando su programa de **Juego Responsable** en un stand, lo que nos permitió intercambiar información con otros programas de similares características que se desarrollan a nivel nacional e internacional, generando así una retroalimentación positiva para la institución.

También participó en la provincia de **Córdoba** de la **Tercera Jornada del Centro del País sobre Juego Patológico**. En ésta, el Departamento Juego Responsable fue invitado para representar a **IAFAS** en una exposición en la cual se compartió con el resto de la provincias, la información referida a la **acciones de promoción y prevención de Juego Responsable que se llevan a cabo en la provincia de Entre Ríos**.

El Instituto participó de la **2º Jornada sobre Estrategias de Prevención de Riesgo y Daño**, que se llevó a cabo en provincia de **San Luis**.

Reuniones de la **Unidad Coordinadora de Juego Responsable y Responsabilidad Social de ALEA**: el Departamento Juego Responsable del Instituto asistió a tres encuentros de la Unidad Coordinadora en el año 2019, los cuales se realizaron con el objetivo de delinear acciones de trabajo en común para desarrollar a lo largo del año y compartir los adelantos relacionados a las acciones referidas al plan de trabajo anual.



## DÍA INTERNACIONAL DEL JUEGO RESPONSABLE

En el mes en que se celebra el **Día Internacional del Juego Responsable** -17 de febrero - el IAFAS desplegó una intensa campaña de concientización, la que involucró las siguientes acciones y actividades:

Junto a otros organismos del país, **IAFAS** se sumó a la consigna de la Asociación de Loterías Estatales Argentinas (**ALEA**): **LUZ VERDE AL JUEGO RESPONSABLE**. Por tal motivo, iluminó de verde las fachadas de Sede Central, Casinos y Salas de Entretenimientos de toda la provincia, durante la noche del 17 de febrero.

Durante la primera semana de febrero, el Departamento Juego Responsable brindó charlas informativas destinadas a colaboradores de IAFAS Central.

Se entregaron volantes informativos en todos los Casinos y Salas dentro del territorio provincial, en el Carnaval de Gualeguaychú y en la Fiesta de la Artesanía de Colón.

Se realizó un concurso de Slogans para Prevenjuego, dirigido a todos los colaboradores del Instituto. De las numerosas creaciones que se recibieron, la que resultó elegida fue una creada por un colaborador del Casino Victoria **“El juego responsable es diversión saludable”**.



Medios de comunicación que pueden utilizar para contactarse con el Departamento Juego Responsable:

- Oficina sita en 25 de Mayo 265 -Planta Alta- de la ciudad de Paraná.
- Línea gratuita 0800-888- 2202
- Teléfono fijo (0343) 4209570
- Whatsapp 3434055252
- Correo electrónico prevenjuego@ iafas.gov.ar

## TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA TRANSPARENCIA

Durante los últimos años la **Coordinación de Sistemas** se ha convertido en la columna vertebral del Instituto, una estructura con vinculación con todas las áreas, que ha logrado proporcionarnos **instrumentos muy valiosos para nuestro crecimiento estratégico**.

Sin lugar a dudas, gran parte del **progreso** que **IAFAS** ha experimentado tiene su base en el desarrollo tecnológico. El Instituto se ha apoyado en las **nuevas tecnologías** y en la **formación e incorporación de colaboradores** con **perfiles informáticos**, para la puesta en acción de herramientas digitales adaptadas a las necesidades del organismo.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)** del **IAFAS** es funcional, estable y consolidado; posee una característica fundamental que es la de ser capaz de gestionar y controlar de manera segura toda la información que fluye dentro de la propia organización, como aquella que es intercambiada con terceras partes.

Una organización, al implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, comprende y reconoce a la información como el activo más crítico de su negocio y se propone identificarla, valorarla y cuantificarla, destinando los recursos necesarios tanto económicos, tecnológicos y humanos en pos de la protección de dicha información.

El **Oficial de Seguridad (CISO)** es el responsable del **SGSI** y su función principal es la de alinear la Seguridad de la Información con los objetivos de la organización.

Adquisición de un nuevo vínculo de acceso a internet como contingencia al principal.

En el 2019 se adquirieron:

110 CPU (Unidad Central De Procesamiento).  
2 Mini Pc.  
UPS (Sistema De Alimentación Ininterrumpida).  
Adquisiciones disco SAS, Control de accesos DCP Y DCS.  
Lectores de código de barra.  
Televisor Smart.  
Equipamiento Infraestructura.  
Otros elementos informáticos.

**\$4.098.079,00** Invertidos en adquisición de sistemas y equipamientos informáticos.

**880 hs** invertidas en capacitación sobre temáticas vinculadas al área de sistemas.

**9** de los pasantes son estudiantes de la licenciatura en sistemas de información.

**4** boletines informativos sobre seguridad de la información.

IAFAS cuenta con sistemas eficientes de refrigeración en los centros de proceso de datos.

**10** proveedores brindan apoyo y cobertura al área de sistema del IAFAS.

En la actualidad, el Instituto cuenta con una infraestructura de virtualización de servidores para equipos propios, destacándose los siguientes beneficios:

- Mayor eficiencia del entorno de TI.
- Reducción de los costos operativos.
- Implementación más rápida de las cargas de trabajo.
- Mejora en el rendimiento de las aplicaciones.
- Mayor disponibilidad del servidor.
- Eliminación de la complejidad y la proliferación de servidores.
- Reducción del consumo eléctrico.
- Optimización del espacio, reduciendo costos de mantenimiento y refrigeración.

## BOLETINES SOBRE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Mediante estos **boletines informativos**, se pretende realizar una **concientización** sobre la **Seguridad de la Información**, como así también brindar información de interés del **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de IAFAS** y noticias de referencia a nivel mundial sobre esta materia.

Durante **2019** se emitieron **4 boletines**, los cuales se difundieron por medio del correo institucional, Intranet y la web [concientizacion.iafas.gov.ar](http://concientizacion.iafas.gov.ar).

## NUEVAS HERRAMIENTAS

Durante el ejercicio analizado, se crearon **nuevas herramientas tecnológicas desarrolladas íntegramente por la Coordinación de Sistemas del Instituto**, como la **EXTRANET Y APP** (aplicación para celular) del IAFAS, las cuales permiten que los colaboradores accedan, desde cualquier lugar, a sus datos personales, recibos de sueldo, estado de sus licencias y francos, entre otros, logrando una **comunicación más eficaz** con el **capital humano** del Instituto. Además, estas herramientas permiten al IAFAS dar a conocer información pertinente entre sus colaboradores y se prevé que, en un futuro cercano, se pueden realizar trámites a través de ellas.

También se incorporaron en el portal para agencieros **“Mi Agencia”** nuevos listados y servicios. Esta herramienta colaboró con la **reducción de papel**, al no tener que enviar a los agencieros informes con listados que ahora se pueden emitir por el sistema, mejorado el acceso a la información.

Para los **próximos años**, el **Instituto** pretende generar una **mayor integración** entre los sistemas actuales, también **implementar** sistemas que permitan realizar **apuestas por Internet**, generar un **Sistema Único de Gestión Integral del IAFAS** y contar con un sistema propio de carga y muestra de extractos.

Para **garantizar la seguridad de los datos de los clientes**, el Instituto da cumplimiento con lo requerido por la **Ley 25326 -Protección de Datos Personales-**.

Durante el **ejercicio 2019**, no se registró **ningún incidente de filtración, robo o pérdida de datos de clientes**, tampoco hubo reclamos relativos a la violación de la privacidad del cliente.

**IAFAS se destaca por su constante innovación y la aplicación de nuevas tecnologías para el mercado de juegos local.**

■ **64** Sistemas utilizó el instituto durante el 2019.

■ **44** Sistemas desarrollados por el los propios colaboradores del iafas.

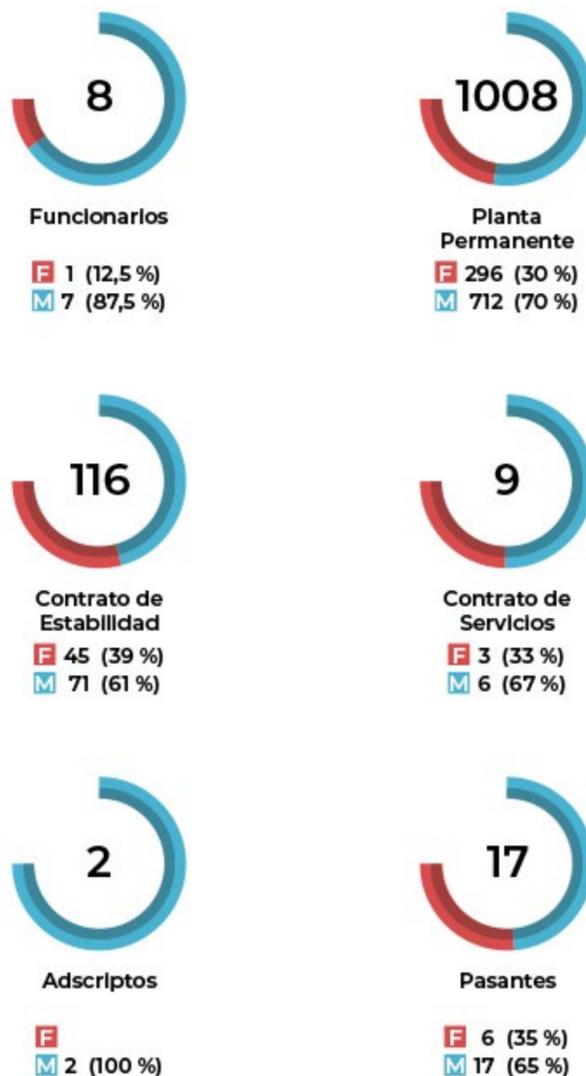
■ **20** Sistemas que utiliza iafas desarrollados por terceros.



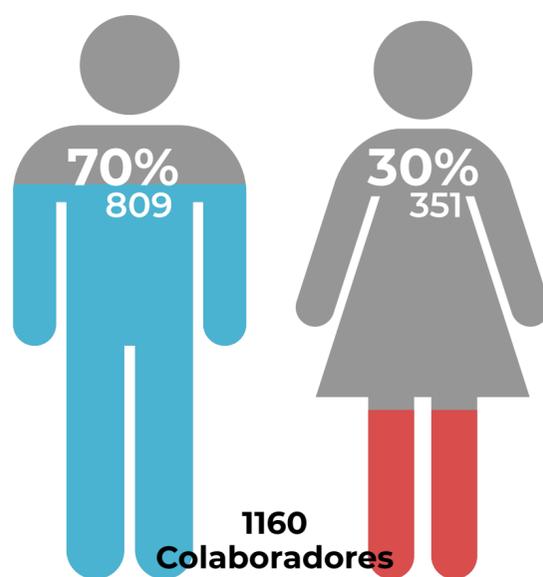
**TALENTO**  
CLAVE

PERFIL DE NUESTRO EQUIPO

2019 fue un año de grandes desafíos para el IAFAS, los cuales fueron logrados gracias al trabajo diario de sus colaboradores.



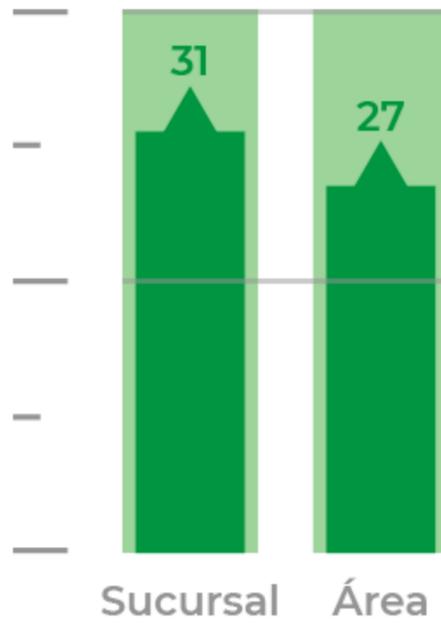
La plantilla del IAFAS ha disminuido un **3,49%** respecto al año 2018.



Todos los colaboradores de **IAFAS Central** trabajan con un régimen de **35 horas semanales** (jornada de 7 horas); los empleados de **Casinos y Salas**, **30 horas semanales** (jornada de 6 horas), teniendo la posibilidad de realizar prolongaciones de jornadas.



## ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES



## PARTICIPACIÓN SINDICAL



## COLABORADORES RECATEGORIZADOS

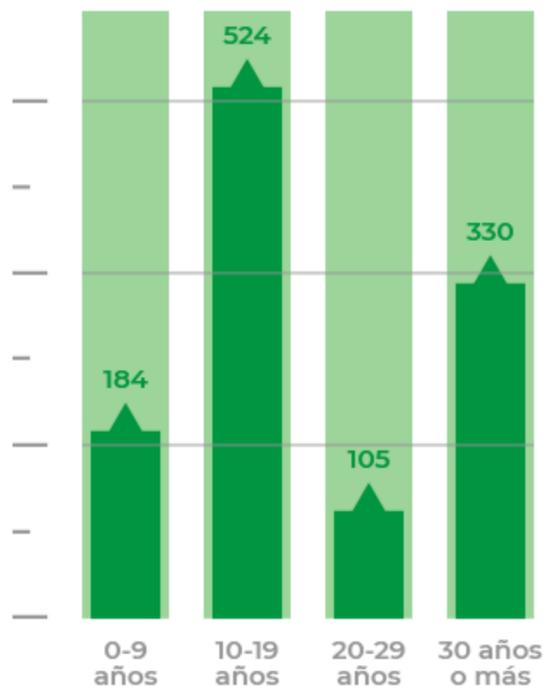


## NIVEL DE ESTUDIO ALCANZADO



Con el objetivo de seguir profesionalizando nuestra plantilla de colaboradores, 17 pasantes de diversas carreras - Informática, Abogacía, Contabilidad, Recursos Humanos- efectuaron sus labores en diferentes áreas del Instituto: Sistemas Informáticos, Recursos Humanos, Auditoría, Gestión de Calidad, Despacho, Contabilidad, Directorio y Online.

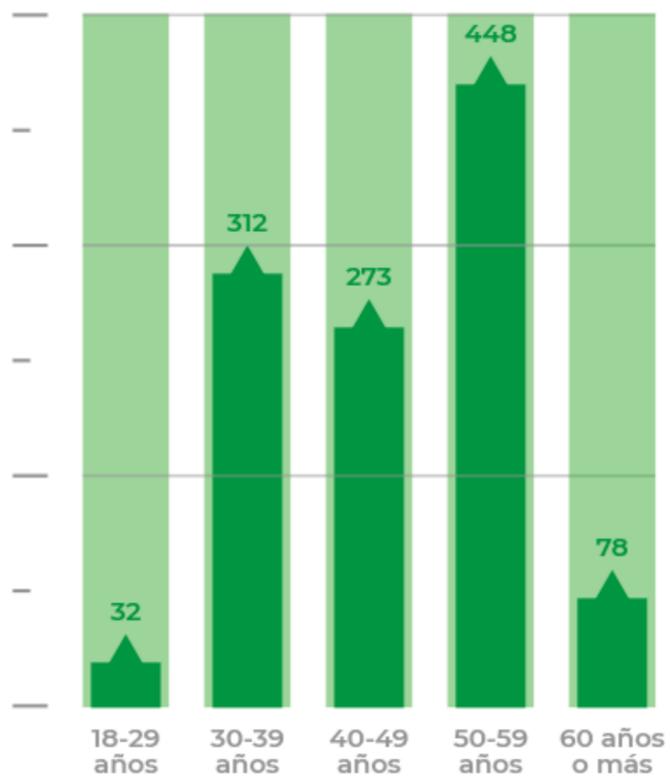
### ANTIGÜEDAD DE LOS COLABORADORES



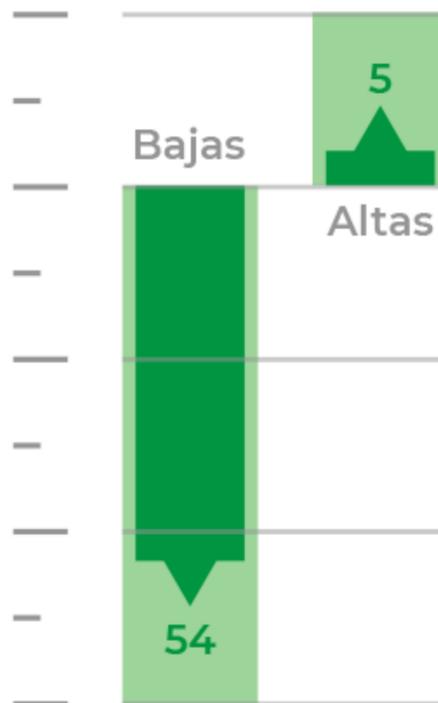
### ANTIGÜEDAD MEDIA DE LOS COLABORADORES



### RANGO ETARIO DEL PERSONAL



## ALTAS Y BAJAS DE COLABORADORES



Se han registrado **54 extinciones de contrato** por diferentes razones:

|                                    |                            |
|------------------------------------|----------------------------|
| <b>2</b> Renuncias                 | <b>43</b> Jubilaciones:    |
| <b>4</b> Fallecimientos            | <i>27 ordinarias</i>       |
| <b>3</b> Cesantías                 | <i>10 de oficio</i>        |
| <b>1</b> Finalización del contrato | <i>4 por invalidez</i>     |
| <b>1</b> Traslado de repartición   | <i>2 por edad avanzada</i> |

## MODIFICACIONES CONTRACTUALES

Contrato de Obra a Contrato de Servicios

■ **2 agentes**

Pasantías a Contrato de Servicios

■ **2 agentes**

Contrato de Servicios a Contrato con Estabilidad

■ **27 agentes**

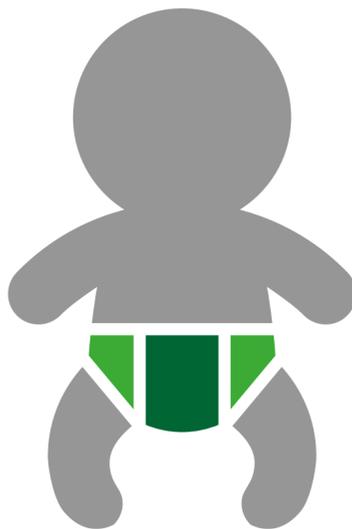
Contrato con Estabilidad a Planta Permanente

■ **56 agentes**

Adscriptos que pasan a formar parte de la planta de IAFAS

■ **1 agente**

## LICENCIAS POR MATERNIDAD/PATERNIDAD



**38** Colaboradores gozaron de licencia por la llegada de un hijo

**100%**

tasa de regreso al trabajo en mujeres y en hombres

## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En el Instituto **promovemos la diversidad y la no discriminación**, ya sea a causa del origen étnico, nacionalidad, género, religión, condición de salud, edad, orientación sexual, color de piel, postura política y/o condición social.

A través del Convenio **Marco de Prácticas Educativas Vocacionales Ocupacionales**, firmado en agosto del año 2018 entre **IAFAS**, el **Consejo de Educación de Entre Ríos (CGE)** y la **Asociación Paranaense de Síndrome de Down (Aspasid)**, el Instituto promueve prácticas inclusivas.

Esto permitió que durante el ejercicio 2019, **dos alumnos** del **Centro Privado Educativo Integral y Terapéutico (Cpeit) N° 30** realizaran la segunda etapa de su **práctica laboral** en **IAFAS**.

Nuestras principales acciones en temas de equidad de género son las siguientes:

- Aseguramos la igualdad salarial.
- Nuestro modelo de reclutamiento del talento humano se gestiona sin sesgo en el género.
- Flexibilidad en la incorporación a las actividades posteriores a la licencia de maternidad, contando con 2 horas diarias continuas al comienzo o finalización de la jornada, durante un lapso de 90 días.
- Contamos con una Sala de Lactancia.



Sala de Lactancia en la Sede Central del Instituto.

## CULTURA DEL RECONOCIMIENTO

**IAFAS** realiza regularmente actos para **agasajar** a quienes cesan en su servicio por haberle sido concedida su **jubilación**, con el fin de reconocer el servicio de quienes entregaron largas horas de sus vidas al Instituto, agradeciéndoles con una cálida despedida.

Como recordatorio a los **43 colaboradores** que se jubilaron durante el año 2019, se les hizo entrega de una placa, un obsequio y el sentido abrazo de sus compañeros de trabajo y autoridades del Instituto.



En el **Día de la Mujer**, las colaboradoras de IAFAS fueron agasajadas con un presente. Se les obsequiaron alfajores entrerrianos, los cuales fueron adquiridos a un emprendedor de la Economía Social, integrante de la marca Manos Entrerrianas.



Con la finalidad de reflejar los logros y desafíos cumplidos hasta el momento y de consolidar el espíritu de equipo, se realizó la **Fiesta de Fin de Año** de IAFAS, a la cual asistieron colaboradores de diversas localidades de la provincia.

**IAFAS** recibió la placa del **Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación** que lo acredita como **Espacio Amigo de la Lactancia**. Es preciso mencionar que en el año 2018, el **Instituto se convirtió en la primera entidad en la provincia que cuenta con un área que ofrece comodidades para que las colaboradoras puedan continuar con la lactancia materna.**



En representación de **IAFAS**, **32 colaboradores** de diferentes puntos de la provincia viajaron a **Neuquén** para participar de la **XXXIII Olimpiadas Interloterías**. Los empleados del Instituto obtuvieron los siguientes premios: **1° Puesto en Vóleybol Masculino, Paddle y Básquet Maxi Senior; 3° Puesto Fútbol Maxi Senior, Maratón Senior Masculina y Newcom; 4° Puesto Vóleybol Femenino y Fútbol Libre.**

## GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Acompañar el **desarrollo profesional y personal** de los **colaboradores** del **Instituto** es la clave para la **mejora continua**, es por eso que el **IAFAS** pone a disposición todas las herramientas para que el **capital humano esté permanentemente actualizado y formado**.

Con el fin de efectuar capacitaciones acordes a cada puesto, exigencia y necesidad, es que el Instituto durante el ejercicio bajo análisis, llevó a cabo el relevamiento de 164 perfiles de puesto, que detallan las especificidades y competencias requeridas para desempeñar de mejor forma las tareas que llevan a cabo cada área de IAFAS Central.

Todos los años, **IAFAS** diseña un **Plan Anual de Capacitación**, encaminado a dotar a sus trabajadores de los conocimientos necesarios para el correcto desempeño en su puesto de trabajo y así contribuir a alcanzar los objetivos del organismo.

### EVALUACIÓN DE EFICACIA

La **Evaluación de Eficacia** se realiza en conjunto con el capacitador y la División Capacitación, con el **fin de medir el desempeño y conocimiento** de los colaboradores capacitados.

El Instituto cuenta con dos documentos y registros vigentes aprobados: Evaluación de la Eficacia de la Acción de Capacitación y Evaluación de Eficacia de Acción de Capacitación Multiple Choice.

- **153** Cursos dictados
- **701** Colaboradores capacitados
- **1575** Asistencias a las capacitaciones
- **1587** hs invertidas en capacitación
- **1,38** Promedio de horas de capacitación por colaborador
- **1,41** Promedio de horas de formación por mujer
- **1,38** Promedio de horas de formación por hombre

Durante el año 2019, **se evaluó el desempeño del 100 % de los colaboradores de Central, Casinos y Salas Tragamonedas**, sin distinción de género o categoría laboral.

El IAFAS, durante los últimos años, ha implementado la **expansión** de la **capacitación a toda la provincia de Entre Ríos**, adquiriendo un **gabinete virtual de 15 netbooks** que trabajan en red.

También, durante el ejercicio bajo análisis, se han vuelto a firmar **convenios con universidades públicas nacionales y provinciales**, logrando que el capital humano del Instituto se capacite con docentes de nivel universitario.

El Instituto tiene la firme convicción de formar profesionales acordes a su actividad de juegos lúdicos, motivo por el cual al 31/12/2019, **9 colaboradores** se encontraban realizando la **Tecnicatura en Administración y Gestión de Juegos de Azar**.

El desafío de mirar hacia el futuro a través del **Plan Estratégico 2019-2023**, demanda a IAFAS nuevos modos de trabajar internamente. En este marco, fue proyectado un **Campus Virtual** para que todos los colaboradores tengan acceso remoto para capacitarse desde cualquier lugar de la provincia.

## COMUNICACIÓN INTERNA

Durante 2019, se realizó un **encuentro** entre los colaboradores que cumplen el rol de **Facilitadores de la Comunicación** en los distintos Casinos, Salas y áreas de la administración central, titulares de área y autoridades del Instituto.

Este encuentro conjugó charlas y dinámicas grupales, con el fin de optimizar el canal de comunicación interna que la red de facilitadores conforma.

A su vez, permitió reflexionar acerca de las ventajas de un organismo unido a través de la comunicación, a pesar de las distancias geográficas.



El **Instituto** se encuentra **fuertemente comprometido con el cuidado de la salud y seguridad integral de sus colaboradores**. Contamos con un Servicio Interno de Higiene, Salud y Seguridad en el Trabajo y Medio Ambiente, conformado por dos profesionales capacitados en Higiene y Seguridad; y con el Servicio Médico Laboral, integrado por cinco colaboradores, tres de los cuales son médicos especializados en Medicina Laboral.

Con respecto a los establecimientos que se encuentran en diferentes ciudades del interior de la provincia, el Instituto cuenta con servicios de emergencia para control de ausentismo, variando la disponibilidad según la región.

Desde fines del año 2018, el **IAFAS** se propuso alcanzar un nuevo objetivo en materia de salud y seguridad, que no es otro que el de obtener la **certificación** de la norma **ISO 45.001**. En ese orden, durante el año 2019, ocho colaboradores del Instituto asistieron a capacitaciones vinculadas con esta temática, permitiéndoles adquirir conocimientos sobre aspectos de seguridad y salud en el trabajo, en pos de poder incorporarlo en un futuro al **Sistema de Gestión** que IAFAS tiene vigente.

Es importante señalar que los colaboradores abocados a obtener la certificación de esta normativa, durante el ejercicio bajo análisis, realizaron reuniones semanales donde se analizaron los puntos y las pautas que la norma establece para proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable para los trabajadores, así como al resto de personas (proveedores, contratistas, vecinos, entre otros), con el fin de contribuir a la prevención de lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo, además de lograr una mejora continua del desempeño de la seguridad y salud. Una vez analizada la totalidad de los requisitos exigidos, en la sede central del Instituto se dará comienzo a la implementación de la normativa.

A continuación, comentaremos las principales iniciativas y acciones en materia de salud, seguridad y bienestar que se llevaron a cabo en el Instituto durante el ejercicio 2019.

### CUIDADO DE LA SALUD

El **IAFAS** se **adhirió** a la **campana de vacunación contra la gripe** que realiza el **Ministerio de Salud de la Provincia de Entre Ríos** año tras año. Las dosis se distribuyeron entre 800 colaboradores que desarrollan su labor en la Sede Central, en Casinos y en Salas, priorizando los grupos de riesgo.

Se realizaron **exámenes médicos de rutina** a todos los **choferes** del Instituto, es decir, un control de la salud a seis colaboradores, quienes se encuentran abocados al manejo de los vehículos pertenecientes al IAFAS.

Se realizaron los correspondientes **Exámenes Preocupacionales** a los **tres nuevos colaboradores** que comenzaron a prestar servicio en el Instituto en el ejercicio bajo análisis.

Se evacuaron **consultas médicas** de los empleados cuando éstos lo solicitaron, así como también se realizaron **controles de presión, diabetes, temperatura**, entre otros.

Se desarrolló el **Programa de Abordaje de las Dificultades Subjetivas Asociadas al Consumo**, cuya finalidad es, por un lado, prevenir futuros casos; y por otro, realizar un tratamiento y seguimiento del capital humano con problemas de adicción al tabaco, alcohol o drogas. El mismo es ejecutado de forma conjunta entre el Servicio Médico Laboral y el Departamento de Juego Responsable.

Durante el ejercicio bajo análisis se **asistió** a **cuatro colaboradores** que estaban pasando por algún tipo de **adicción**.

PROTEGIENDO LA VIDA:  
SIMULACRO DE EVACUACIÓN

El **Servicio Interno de Higiene, Salud y Seguridad en el Trabajo y Medio Ambiente** realizó un **simulacro de incendio** en la **Sala de Sorteos** y en otras oficinas aledañas, haciendo partícipe a los agentes que desarrollan sus tareas en esos lugares.

Se destaca que durante el ejercicio bajo análisis se capacitaron a 18 colaboradores sobre uso de matafuego y planes de emergencia.

ÁREA CARDIOASISTIDA

En el año 2019, el **IAFAS** obtuvo la **recertificación** como **Área CardioAsistida** en el ámbito de la **Sede Central**, la cual fue otorgada por la **Federación Argentina de Cardiología**.

Cabe recordar que en el año 2016 se logró la primera Certificación, significando un gran mérito para el Instituto, en la medida de que conllevó un arduo trabajo, que se viene llevando adelante desde el año 2011, capacitando a nuestros colaboradores respecto a las **maniobras de RCP**, el uso de los **Desfibriladores Externos Automáticos (DEA)**, los cuales fueron adquiridos paulatinamente con el pasar de los años.

En este ejercicio, se adquirieron muñecos de RCP y se incorporaron cinco desfibriladores, los cuales, sumados a los que ya se habían comprado en años anteriores, ascienden a la suma total de dieciséis (16), distribuidos entre la Sede Central, Casinos y Salas que se encuentran dentro del territorio de la provincia de Entre Ríos.

CANTIDAD DE DEAS POR LOCACIÓN



Es importante aclarar que, si bien la **certificación** se circunscribe a la Sede Central de IAFAS, la **capacitación** en materia de **Reanimación CardioPulmonar (RCP)** y en uso de **Desfibrilador Externo Automático (DEA)** ha alcanzado no sólo al personal que desarrolla sus tareas en la Sede Central sino también a los colaboradores que lo hacen en los diferentes **Casinos** y **Salas de Entretenimientos** que se encuentran dentro del territorio provincial.

## PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE TEMAS DE SALUD Y SEGURIDAD MEDIANTE CAMPAÑAS, CURSOS Y CHARLAS

IAFAS brinda un servicio de seguridad y salud en el trabajo que no sólo tiene como objetivo el cuidado de la salud y seguridad de nuestros colaboradores, sino también la de generar una cultura preventiva, potenciando los hábitos saludables en el entorno laboral.

Es por esto que, de manera conjunta el **Servicio de Higiene, Salud y Seguridad en el Trabajo y Medio Ambiente** y el **Servicio Médico Laboral**, lanzaron durante el ejercicio en estudio, publicaciones/mensajes informativos y divulgativos de buenas prácticas para la salud y seguridad. En concordancia con estos lineamientos, desde fines del año 2019 en la plataforma de Intranet, todos los lunes se publica material comunicacional con tips para reflexionar sobre aspectos de Salud y Seguridad en el trabajo.

Cabe mencionar que, durante el ejercicio bajo análisis, **353 colaboradores** realizaron entrenamientos en **Reanimación Cardiopulmar (RCP)** y uso de **Desfibrilador Externo Automático (DEA)**.

## EVALUACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS

Es realizado por nuestro equipo interno de **Higiene, Salud y Seguridad en el Trabajo y Medio Ambiente**, mediante controles e inspecciones en los sectores de trabajo, a los efectos de detectar peligros y evaluarlos, y así poder realizar las acciones que se entiendan convenientes para contrarrestarlos y prevenirlos.

Las acciones mencionadas en el párrafo anterior son realizadas respetando los **protocolos** determinados por la **Superintendencia de Riesgos del Trabajo**, que son de **cumplimiento legal**, como ser: mediciones de Iluminación, ruido, puesta a tierra y ergonomía, reconocimiento ocular de los sectores. Además, se instruye a los colaboradores que den aviso en caso de observar alguna anomalía y/o riesgo en las instalaciones o en su ambiente de trabajo.

En el ejercicio bajo análisis, se efectuaron **26 inspecciones** a los establecimientos del Instituto, representando el 70% de cobertura sobre el total de establecimientos distribuidos en toda la provincia, las cuales nos permitieron estimar la eficacia y eficiencia de las medidas de seguridad e higiene incorporadas, y detectar deficiencias para un posterior tratamiento.

Los colaboradores que quieren notificar situaciones que representan un peligro laboral tienen a su disposición las siguientes vías de comunicación:

CORREO ELECTRÓNICO  
**serviciohys@iafas.gov.ar**

TELEFÓNICAMENTE  
**(0343) 4201166 o (0343) 154658261**

PERSONALMENTE  
en la oficina ubicada en la Sede de IAFAS Central.

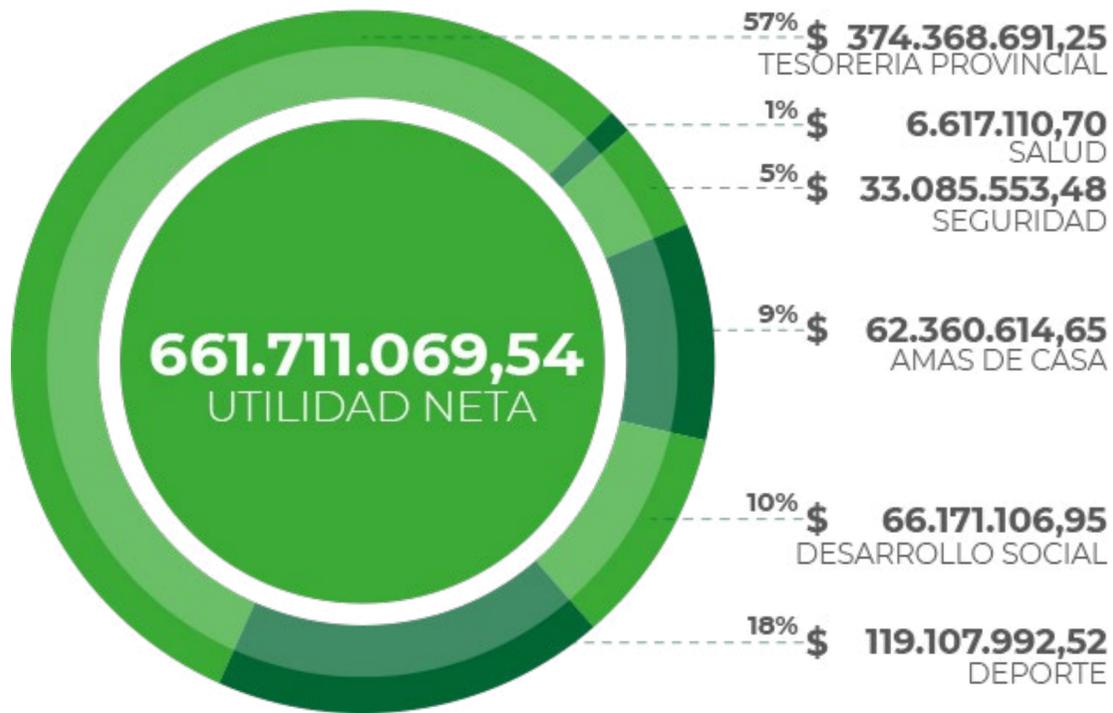


COMPROMISO  
CON LA  
**COMUNIDAD**

## CONTRIBUCIÓN AL FORTALECIMIENTO SOCIAL Y HUMANO DE LA COMUNIDAD ENTRERRIANA

Las transferencias que, mes a mes, el **IAFAS deposita** a los diversos estamentos del **Estado provincial**, en cumplimiento de la legislación vigente, es una muestra de una fuerte política de trabajo y compromiso para con las prácticas de **acción social** que llegan a la sociedad entrerriana.

Durante el ejercicio 2019, los resultados según el Balance General ascendieron a **\$ 661.711.069,54**



*Las transferencias a Tesorería General de la Provincia y a la Caja de Jubilaciones para Amas de Casa son variables.*

### TESORERÍA DE LA PROVINCIA

**\$ 374.368.691,25**

A la Tesorería de la Provincia, se destina un porcentaje que varía según las utilidades netas excedentes. En el ejercicio 2019 representó el 56%, lo cual es equivalente a 21.343 Sueldos Mínimos Vital y Móvil o 25.601 Jubilaciones Mínimas.

### AMAS DE CASA

**\$ 62.360.614,65**

El IAFAS solventa en un 100% las jubilaciones para amas de casa en toda la provincia de Entre Ríos, mediante la Ley N° 8.107/88. En el año bajo análisis se beneficiaron a 7.051 amas de casa.

## DEPORTE ENTRERRIANO

**\$ 119.107.992,52**

El **IAFAS** destina el **18%** de sus **utilidades netas** al **Fondo Provincial del Deporte**; con estos aportes se financian los programas instituidos por la **Ley 10.373**. Estos programas consisten en aportes económicos a distintas instituciones y deportistas.

### **Becas a deportistas**

Se apoyó a los atletas amateurs que se destacaron por sus logros en competencias nacionales e internacionales.

### **Apoyo a instituciones competidoras nacionalmente**

Se asistió con aportes mensuales consecutivos a los 24 clubes que representaron a la provincia en competencias nacionales en las disciplinas: Fútbol, Básquet, Vóley, Ciclismo, Atletismo, Básquet en Sillas de Ruedas.

### **Apoyo a Ligas de Fútbol y Asociaciones de Básquetbol**

A través de este programa, 27 instituciones recibieron aportes mensuales y consecutivos, para atender gastos de seguridad y transporte que tienden a sostener y mejorar el desarrollo de las competencias locales de las dos disciplinas que nuclean la mayor cantidad de deportistas federados.

### **Apoyo al Deporte Federado**

Se asistió a todas las federaciones deportivas, comprendiendo a todas las disciplinas, posibilitando de esta manera que estas instituciones puedan garantizar la organización de los seleccionados y deportistas que representan a Entre Ríos en los torneos nacionales.

## DESARROLLO SOCIAL

**\$ 66.171.106,95**

**IAFAS** destina el **10%** de sus **utilidades netas** de los juegos de azar al **Ministerio de Desarrollo Social**, para su inversión en proyectos sociales y comunitarios, tendientes a consolidar la **Economía Social**.

Con estos aportes se busca **fortalecer** el **trabajo social** de instituciones, organizaciones de la sociedad civil, clubes y centros de estudiantes, además de la tarea de emprendedores, cooperativas y deportistas.

Cabe destacar que el Instituto apoya a los emprendedores entrerrianos no sólo por cumplir con las transferencias a la Economía Social sino también eligiendo productos realizados por emprendedores al momento de efectuar compras o contrataciones de servicios, a través de la marca Manos Entrerrianas.

## SALUD

**\$ 6.617.110,70**

El Instituto aporta el **1%** de sus **utilidades netas** al **Fondo de Reserva para la Atención de la Salud**.

El mismo se utiliza para atender derivaciones para prestaciones de salud y/o traslados en ambulancia de pacientes hospitalarios que se atienden en diversos efectores públicos dependientes del Ministerio de Salud, y son derivados a prestadores de salud de alta complejidad fuera de la provincia.

SEGURIDAD DE LOS CIUDADANOS

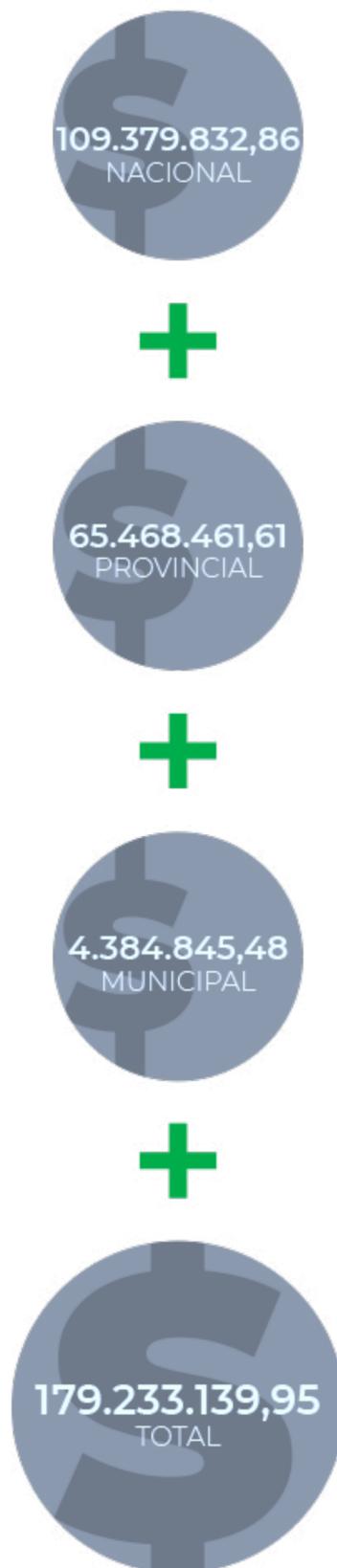
**\$ 33.085.553,48**

El **IAFAS** destina el **5%** de sus **utilidades netas** para el **Fondo Provincial de Seguridad (Foprose)**, el cual fue creado con el fin de contribuir a la mejora en la calidad de los derechos ciudadanos en materia de seguridad.

Durante el ejercicio 2019 se adquirieron: GPS destinados a diferentes móviles de la Jefatura Departamental, equipamiento policiaco, cámaras de seguridad para varias Juntas de Gobierno, equipos de video vigilancia a distintos Municipios y se incorporaron equipos de seguridad a todas las dependencias policiales.

IMPUESTOS Y TASAS

Más allá de las transferencias que el IAFAS realiza a las reparticiones del Gobierno Provincial, todos los meses abona importantes cifras en concepto de impuestos y tasas.



*Ser **socialmente responsables** está en nuestro ADN porque estamos convencidos de que **tener una actividad sustentable nos permite apoyar el desarrollo de las comunidades donde estamos presentes.***

## **DONAR SANGRE SALVA VIDAS**

El **IAFAS** concretó su segunda colecta interna, en el Auditorio del Instituto, a través de la cual participó un grupo de empleados con el fin de ayudar a quienes necesitan sangre o sus derivados. Además, numerosos colaboradores se inscribieron como donantes de médula ósea en el registro del Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la provincia de Entre Ríos (Cucaier).



A través de un trabajo conjunto con el Programa Provincial de Hemoterapia y el Cucaier, el Instituto sigue aportando su granito de arena en esta cuestión tan humana e importante, la cual nos permite vislumbrar el enorme compromiso de parte de nuestros recursos humanos para con la donación de sangre habitual.

Para la conmemoración del Día Mundial del Donante Voluntario de Sangre, IAFAS participó de una colecta externa desarrollada en Plaza Mansilla. “Sumate, salvemos vidas y unamos corazones”.

También se iluminaron los edificios de IAFAS de color rojo, en agradecimiento a los donantes voluntarios de sangre.

El principal objetivo del Día Mundial del Donante Voluntario de Sangre, cada 14 de junio, es homenajear y agradecer a los donantes; alentar a quienes todavía no lo han hecho; y destacar que es necesario comprometerse durante todo el año si se quiere mantener un suministro suficiente.

**Estas acciones complementan el fin social de IAFAS, más allá de las obligaciones que emanan de la ley. Realmente es destacable el nivel de compromiso y valoración de todo el personal. Sin dudas nos llena de orgullo el enorme capital humano de nuestro organismo.**

**Silvio Vivas**  
Presidente de IAFAS

## PEQUEÑAS ACCIONES, GRANDES CAMBIOS

### UNA TONELADA DE ALIMENTOS

El Comedor “**Carita Feliz**”, de la localidad de **Concepción del Uruguay**, recibió **una tonelada de alimentos** entregados por **IAFAS** y **Telekino**, gracias a la generosidad de un ganador de la localidad.

Cabe mencionar que Telekino ofrece a los ganadores la posibilidad de donar una tonelada de alimentos a la entidad que elijan.

### UNA JORNADA PARA CELEBRAR LA NIÑEZ

Casi **100 niños y niñas** de las **Residencias Socio Educativas y asociadas del Copnaf**, participaron del festejo del **Día del Niño**, que fue organizado en forma conjunta entre **IAFAS** y el **Consejo Provincial del Niño, el Adolescente y la Familia (Copnaf)**. Se vivió un día de mucha diversión, juegos y payasos.



Cabe destacar, que el IAFAS se encuentra sumamente agradecido por el compromiso de sus colaboradores, en donde año a año muestran la gran responsabilidad que tienen con la niñez, al continuar organizando este evento para los chicos alojados en residencias.



El Copnaf entregó diplomas a los empleados del Instituto que voluntariamente trabajaron para Festejar el día del niño.

## IAFAS RECONOCIDO EN LA 8° RONDA DE NEGOCIOS DE LA ECONOMÍA SOCIAL

Por su compromiso para con los **emprendedores** de la **Economía Social**, **IAFAS** fue reconocido junto a otros organismos públicos y privados que han adquirido productos de **Manos Entrerrianas**, en el marco de la **8° Ronda de Negocios de la Economía Social**.

### DONACIONES A INSTITUCIONES

El Instituto realizó la entrega de 60 vacunas antigripales al Hospital Escuela de Salud Mental de la ciudad de Paraná, a fin de redistribuir eficazmente el remanente.

También, durante el ejercicio bajo análisis, se donaron mobiliarios en desuso a 16 entidades:

- Residencia interdisciplinaria en Salud Mental
- Centro de salud “Humberto D’ Ángelo”
- Club Atlético Paraná Central
- C.U.C. y F.A.H.E.R. D.A.M. Ministerio de Salud E.R
- Escuelas:  
Secundaria Enrique Tabossi n° 53, Primaria General Alvear n° 75, Nina n° 203 Guaraní, Secundaria n° 48 “D. F. Sarmiento”, “dr. C. B. Pérez Colman”
- Comisión Médica M. G. y J.
- Asociación Civil “Tomás de Rocamora”
- Asociación Cooperativa “la 268”, Hospital de Salud Mental Paraná
- Ministerio de Salud
- Movimiento Paraná Barrios de Pie
- Div. Promoción y Prevención de la Dirección de Salud Mental, Ministerio de Salud

### CHARLA SOBRE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE ABUSO INFANTO-JUVENIL

Como una actividad más de la Semana de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, IAFAS recibió la visita de profesionales del Copnaf, quienes brindaron herramientas para detectar tipos de violencia, abuso sexual e indicadores de éstos en niños, niñas y adolescentes.

### EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE

■ **Estudiantes** del último año del secundario – del **Colegio Domingo Faustino Sarmiento** y de **La Salle** - realizaron sus **prácticas laborales** en IAFAS.

Una experiencia que se repite cada año, con el fin de que los jóvenes tengan un **primer acercamiento al mundo laboral** y accedan a conocimientos que los ayudarán a elegir las carreras a estudiar.

■ **IAFAS** compartió su **experiencia** en la **certificación de procesos bajo normas ISO**, con alumnos de la **Tecnicatura Universitaria en Gestión de Recursos Humanos** de la **Facultad de Ciencias Económicas** de la **UNER**.

## ORGANISMO ESTRATÉGICAMENTE COMUNICADO

El **IAFAS** es consciente de la **importancia** de la **comunicación** en su organismo, por eso día a día el Instituto trabaja por forjar estrategias que mejoren la comunicación.

Las principales campañas de comunicación realizadas en redes sociales durante el 2019 fueron:

- Juego Responsable
- Ahorro Energético
- Despapelización de la Administración Pública
- Donación Voluntaria de Sangre

## PAGINA WEB

En la **Página Web** del **Instituto** se publica toda la información relevante para sus grupos de Interés, facilitando **información institucional**, detallando las **transferencias** que **IAFAS** ejecuta mensualmente para diversas líneas de **Acción Social**.

## ALCANCE DE REDES SOCIALES Y WEB



**1.413.502 Visitas Totales**  
**134.432 Mejor Mes (Junio)**



**11.571 Seguidores**  
**4.984.075 Vistas Alcanzadas**



**1000 Seguidores**



**1500 Seguidores**

## INFORMACIÓN DE CONTACTO INSTITUCIONAL

- Página oficial:  
**[www.iafas.gov.ar](http://www.iafas.gov.ar)**
- Facebook Fan Page:  
**[www.facebook.com/iafaser](http://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](http://www.instagram.com/iafas.er)**
- YouTube:  
**[www.youtube.com/user/IAFASER](http://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** Adicciones (servicio interno)  
**0800-444-2327**  
Opción 1- Denuncias contra el juego clandestino.  
Opción 2- Reclamos de apostadores.



INSTITUTO  
**SUSTENTABLE**

# GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS

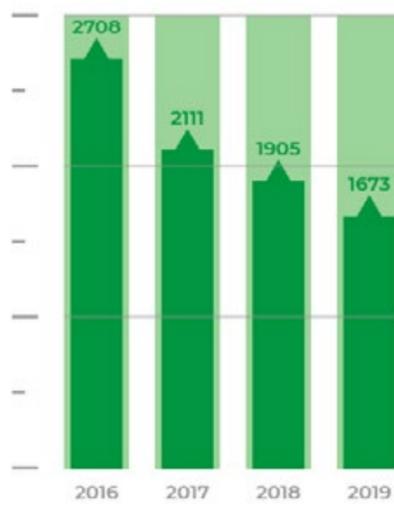
Nuestro **compromiso** con el **ambiente** se ve reflejado en todas las acciones que se llevaron a cabo durante el ejercicio 2019 con el fin de reducir el consumo de los recursos naturales, mediante la gestión responsable de los mismos, y también generando **conciencia ambiental** entre nuestros colaboradores y la comunidad.

## CONSUMO DE PAPEL

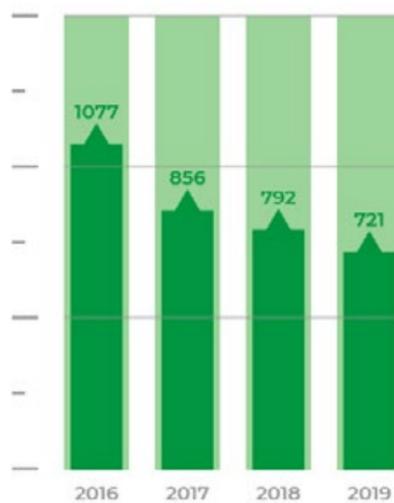
Los **principales materiales** que empleamos en las oficinas son **papel** y **tóner**. Con el objetivo de **disminuir el consumo de papel**, durante el ejercicio mencionado el Instituto realizó las siguientes acciones:

- Fomentamos la digitalización de documentos
- Reutilizamos los papeles, usándolos de ambos lados
- Implementamos la firma digital
- Entregamos 8.156 kg de papel en el marco del Programa de Despapelización de la Administración Pública.

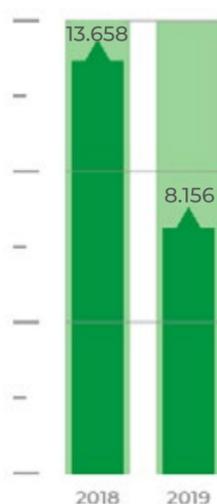
## CONSUMO DE RESMAS



## CONSUMO DE HOJAS/COLABORADOR



## PROGRAMA DE DESPAPELIZACIÓN



La disminución de la cantidad acopiada es acorde a la reducción del consumo de resmas.

También debe tenerse presente que 2018, fue el año en el que el Instituto se adhirió al Programa de Despapelización, por lo cual las áreas expurgaron papeles archivados de ejercicios anteriores.

## LA FIRMA DIGITAL

**IAFAS** inauguró esta **herramienta tecnológica** que ofrece **mayor seguridad** que la firma hológrafa, contribuye a la despapelización de la administración pública y a la optimización del circuito administrativo.

El **7 de marzo de 2019**, comenzó en el Instituto la utilización de la firma digital, que permitió que el **79,19% de las disposiciones** y el **60% de los memos se realizaran de manera digital**.

Esta herramienta tecnológica, a través de un procedimiento matemático y con el **respaldo** de la **Oficina Nacional de Tecnologías de Información de la Nación**, ofrece mayor seguridad que la firma hológrafa.

La adopción provincial de la firma digital en resoluciones, disposiciones y demás documentos oficiales, forma parte de un proyecto impulsado por la **Secretaría de Modernización del Estado**, con el fin de contribuir a la despapelización de la administración pública y la optimización del circuito administrativo.



Dispositivos tecnológicos (pen drive) específicos para utilizar Firma Digital, garantizando su mayor seguridad.

### VENTAJAS DE LA FIRMA DIGITAL

En cuanto a ventajas, la firma digital permite de forma sencilla y simultánea que una persona **sin necesidad de estar en el mismo espacio físico** suscriba uno o varios documentos a la vez.

Además, ofrece **mayor seguridad**, ya que por sus características se impide la manipulación del documento firmado o la suplantación del firmante.

El archivo del documento digital es **más económico** que el de un documento físico, en tanto que su **localización** es mucho **más rápida** que la de un archivo físico.

## CONSUMO DE TÓNER

La cantidad de tóner que el Instituto consumió durante el ejercicio 2019 fue de **299**.

## CONSUMO DE ENERGÍA

### MEDIDAS ADOPTADAS PARA REDUCIR EL CONSUMO ENERGÉTICO

#### SEDE CENTRAL

25 de Mayo 255 | Belgrano 80

En sendas oficinas y pasillos, se reemplazaron tubos fluorescentes con balastos y artefactos tradicionales de iluminación por lámparas con tecnología led.

En determinados pasillos, se instalaron sensores de movimiento para controlar el encendido y apagado de lámparas.

Se colocaron relojes controladores de funcionamiento de dispensadores de agua fría y caliente.

En el sistema de informatización central del edificio, se realizó una adecuación de los motores de compulsión de aire, logrando una reducción en el esfuerzo de marcha de los mismos.

Se afianzó el uso de la consola que comanda la climatización central, logrando de esta manera un control más exhaustivo en el encendido y apagado de equipos.

#### SALA DE SORTEOS

Alem 245

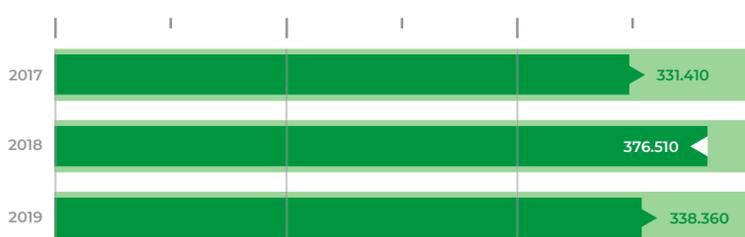
Se reemplazaron la totalidad de tubos fluorescentes con balastos y gran parte de artefactos tradicionales de iluminación por lámparas con tecnología led.

En el salón de sorteos se reemplazó el equipo de aire acondicionado con tecnología tradicional, por tres equipos de tecnología "inverter" equivalentes en capacidad.

Se instalaron cortinas parasoles externas en paneles vidriados, para mejorar la envolvente térmica.

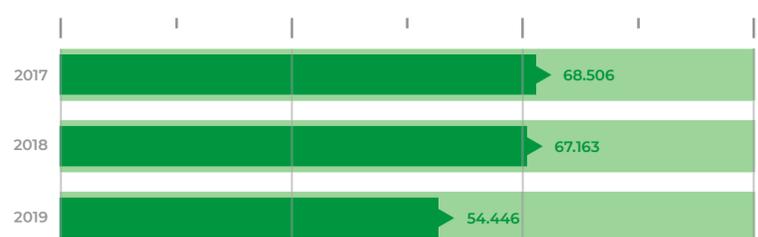
Se realizó una readecuación en cuanto al encendido de lámparas, logrando de esta manera encender menos unidades en dicho salón.

CONSUMO IAFAS SEDE CENTRAL (Kw)



**10,13%** Reducción del consumo energético en la Sede Central del Instituto respecto al año anterior.

CONSUMO SALA DE SORTEOS (Kw)



**18,93%** Reducción del consumo energético en la Sala de Sorteos respecto al año anterior.

### AVANCES ISO 50.001 - Ahorro Energético

Se elaboraron documentos que conformarán la **Gestión de la Energía** en el **Instituto**, de acuerdo a los lineamientos requeridos por la **ISO 50.001**.

Se realizaron **acciones directas** para mejorar la **eficiencia energética** en el ámbito de la **Sala de Sorteos**, como ser: incorporación de lámparas con tecnología led; instalación de cortinas parasoles externas mecanizadas; adquisición de un equipo de generación fotovoltaica de energía, entre otras acciones.

En 2019 el Instituto consumió:

9.074 litros de Gas-oil

9.159 litros de Nafta

En el ejercicio bajo análisis, **IAFAS** se adhirió al **Programa de YPF en Ruta**, el cual le permite al Instituto tener un control total sobre la flota de vehículos:

- 6 autos
- 1 furgón
- 1 minibus
- 1 moto

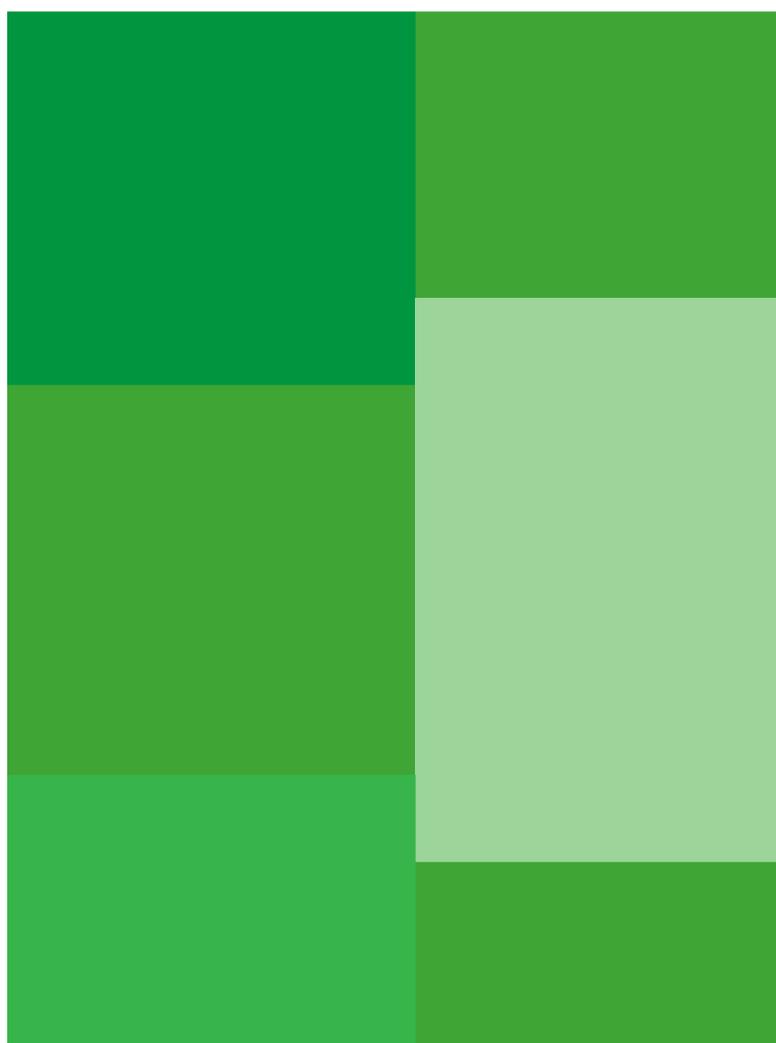
También brinda un **resumen detallado** del **consumo** de cada una de los vehículos, en donde se identifica el conductor que realizó el consumo y además permite conocer el **rendimiento de combustibles** de las unidades; evitar el manejo de dinero; entre otros beneficios.

## OTRAS MEDIDAS ADOPTADAS EN POS DEL CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

Conscientes de la importancia que la adquisición de bienes y servicios por parte del **IAFAS** pueden tener en el medio ambiente, se comenzó a **incorporar criterios ambientales en algunas licitaciones**.

En relación a los **residuos tecnológicos**, el Instituto entrega los mismos a **centros de tratamiento**. Ejemplo de esto son las bajas de equipamiento informático obsoleto y baterías de UPS que fueron enviadas a centros de reciclaje.

**Reutilización de 4 Relojes Biométricos y 4 Monitores LED** que habían sido retirados porque no funcionaban más.



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 2018

| ESTÁNDAR GRI                                     | CONTENIDO   | PÁGINAS<br>RESPUESTA DIRECTA  |
|--|---|---|
| <b>Perfil de la Organización</b>                 |   |   |
| 102-1  | Nombre de la organización   | Pag. 08   |
| 102-2  | Actividades, marcas, productos y servicios  | Pag. 09, 10, 11   |
| 102-3  | Ubicación de la sede  | Pag. 01   |
| 102-4  | Ubicación de las operaciones  | Pag. 05, 06   |
| 102-5  | Propiedad y forma jurídica  | Pag. 08   |
| 102-6  | Mercados servidos   | Entre Ríos  |
| 102-7  | Tamaño de la organización   | Pag. 05   |
| 102-8  | Información sobre empleados y otros trabajadores  | Pag. 40, 41, 42, 43   |
| 102-9  | Cadena de suministro  | Pag. 13   |
| 102-10   | Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro                    | No se produjeron cambios significativos   |
| 102-11   | Principio o enfoque de precaución   | Pag. 03, 24   |
| 102-12   | Iniciativas externas  | Pag. 17, 18, 19   |
| 102-13   | Afiliación a asociaciones   | Pag. 17, 18, 19   |
| <b>Estrategia</b>                                |   |   |
| 102-14   | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones                     | Pag. 03   |
| 102-15   | Impactos, riesgos y oportunidades principales   | Pag. 03   |
| <b>Ética e Integridad</b>                        |   |   |
| 102-16   | Valores, principios, estándares y normas de conducta                                      | Pag. 08   |
| <b>Gobernanza</b>                                |   |   |
| 102-18   | Estructura de gobernanza  | Pag. 21   |
| 102-20   | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales             | Directivo y Área de Responsabilidad Social  |
| 102-21   | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales               | Pag. 15   |
| 102-22   | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités                                   | Pag. 21   |
| 102-23   | Presidente del máximo órgano de gobierno  | Pag. 21   |
| 102-26   | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia | Pag. 21, 22, 23   |
| 102-29   | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales                   | Pag. 16   |
| 102-31   | Revisión de temas económicos, ambientales y sociales                                      | Pag. 16   |
| 102-32   | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad     | Pag. 03   |
| <b>Participación de los Grupos de Interés</b>    |   |   |
| 102-40   | Lista de grupos de interés  | Pag. 15   |
| 102-42   | Identificación y selección de grupos de interés   | Pag. 16   |
| 102-43   | Enfoque para la participación de los grupos de interés                                    | Pag. 15   |
| 102-44   | Temas y preocupaciones clave mencionados  | Pag. 16   |
| <b>Prácticas para la Elaboración de Informes</b> |   |   |
| 102-45   | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados                               | El Instituto no presenta estados financieros consolidados   |
| 102-46   | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema                    | Pag. 16   |
| 102-47   | Lista de los temas materiales   | Pag. 16   |
| 102-48   | Reexpresión de la información   | No hubo reexpresión de información  |
| 102-50   | Periodo objeto del informe  | Enero 2019 a Diciembre 2019   |
| 102-51   | Fecha del último informe  | 31/12/2018  |
| 102-52   | Ciclo de elaboración de informes  | Anual   |
| 102-53   | Punto de contacto para preguntas sobre el informe   | Pag. 01   |
| 102-54   | Declaración de elaboración del informe de conformidad                                     | Pag. 01   |
| 102-55   | Índice de contenidos GRI  | Pag. 64   |
| 102-56   | Verificación externa  | Los datos contenidos en el presente son revisados internamente, prescindiendo de verificación externa                             |
| <b>Desempeño Económico</b>                       |   |   |
| 103-1  | Explicación del tema material y su Cobertura  | Pag. 16   |
| 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes   | Pag. 16   |
| 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión   | Pag. 16   |
| 201-1  | Valor económico directo generado y distribuido  | Pag. 64   |
| 201-4  | Asistencia financiera recibida del gobierno   | IAFAS no recibe apoyos financieros del gobierno, sino que distribuye su utilidad neta para acciones sociales establecidas por Ley |

**GRI 102**  
Contenidos Generales

**GRI 103**  
Enfoque de Gestión

**GRI 201**  
Desempeño económico

| ESTÁNDAR GRI   | CONTENIDO  | PÁGINAS<br>RESPUESTA DIRECTA   |
|--|--|--|
| <b>GRI 103</b><br><b>Enfoque de Gestión</b>                          | <b>Impactos Econonómicos Indirectos</b>  |  |
|  | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | Pag. 16  |
| <b>GRI 203</b><br><b>Impactos económicos indirecto</b>               | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | Pag. 16  |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Pag. 16  |
|  | 203-2 Impactos económicos indirectos significativos  | Pag. 52, 53, 54  |
| <b>GRI 103</b><br><b>Enfoque de Gestión</b>                          | <b>Presencia en el Mercado</b>   |  |
|  | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | Materialidad   |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | Materialidad   |
| <b>GRI 202</b><br><b>Presencia en el mercado</b>                     | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Materialidad   |
|  | 202-2 Porporción de los altos ejecutivos contratados en la comunidad local   |  |
|  | <b>Corrupción, Soborno y Transparencia</b>   |  |
|  | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | Pag. 16  |
| <b>GRI 103</b><br><b>Enfoque de Gestión</b>                          | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | Pag. 16  |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Pag. 16  |
| <b>GRI 205</b><br><b>Anticorrupción</b>                              | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción   | Pag. 30, 31, 32  |
|  | 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas  | Durante el periodo de reporte no existieron casos confirmados de corrupción ni de lavado de dinero |
|  | <b>Competencia Desleal</b>   |  |
| <b>GRI 103</b><br><b>Enfoque de Gestión</b>                          | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | Pag. 16  |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | Pag. 16  |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Pag. 16  |
| <b>GRI 206</b><br><b>Competencia desleal</b>                         | 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | No existieron incidentes relacionados con la competencia desleal y las prácticas monopólicas       |
| <b>GRI 103</b><br><b>Enfoque de Gestión</b>                          | <b>Materiales</b>  |  |
|  | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | Pag. 16  |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | Pag. 16  |
| <b>GRI 301</b><br><b>Materiales</b>                                  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Pag. 16  |
|  | 301-1 Materiales por peso o volumen  | Pag. 60  |
|  | <b>Políticas Ambientales / Sistema de Gestión Medioambiental</b>   |  |
| <b>GRI 103</b><br><b>Enfoque de Gestión</b>                          | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | Pag. 16  |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | Pag. 16  |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Pag. 16  |
| <b>GRI 302</b><br><b>Energía</b>                                     | 302-1 Consumo energético dentro de la organización   | Pag. 62  |
|  | 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios   | Pag. 62  |
| <b>GRI 103</b><br><b>Enfoque de Gestión</b>                          | <b>Atracción y Retención de Talento</b>  |  |
|  | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | Pag. 16  |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | Pag. 16  |
| <b>GRI 401</b><br><b>Empleo</b>                                      | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Pag. 16  |
|  | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal  | Pag. 41, 43  |
|  | <b>Desarrollo del Capital Humano</b>   |  |
| <b>GRI 103</b><br><b>Enfoque de Gestión</b>                          | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | Pag. 16  |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | Pag. 16  |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Pag. 16  |
| <b>GRI 404</b><br><b>Formación y enseñanza</b>                       | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado  | Pag. 46  |
|  | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición                           | Pag. 46, 47  |
| <b>GRI 103</b><br><b>Enfoque de Gestión</b>                          | <b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>  |  |
|  | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura   | Pag. 16  |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | Pag. 16  |
| <b>GRI 405</b><br><b>Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b> | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | Pag. 16  |
|  | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados  | Pag. 22  |

| ESTÁNDAR GRI                                 | CONTENIDO   | PÁGINAS<br>RESPUESTA DIRECTA  |
|--|---|---|
| <b>No Discriminación</b>                     |   |   |
| <b>GRI 103</b><br><b>Enfoque de Gestión</b>  | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura  | Pag. 16   |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | Pag. 16   |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | Pag. 16   |
| <b>GRI 406</b><br><b>No discriminación</b>   | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas  | No hubo casos de discriminación en el ejercicio bajo análisis               |
| <b>Impacto Social</b>                        |   |   |
| <b>GRI 103</b><br><b>Enfoque de Gestión</b>  | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura  | Pag. 16   |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | Pag. 16   |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | Pag. 16   |
| <b>GRI 413</b><br><b>Comunidades locales</b> | 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | Pag. 33, 34, 35, 36, 56, 57   |
| <b>Política Pública</b>                      |   |   |
| <b>GRI 103</b><br><b>Enfoque de Gestión</b>  | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura  | Pag. 16   |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | Pag. 16   |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | Pag. 16   |
| <b>GRI 415</b><br><b>Política pública</b>    | 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos  | IAFAS no contribuye de manera alguna a partidos ni representantes políticos |

El **Reporte de Sustentabilidad 2019** de **IAFAS** se encuentra disponible en nuestro sitio web

[www.iafas.gob.ar](http://www.iafas.gob.ar)  
(Información Pública)

#### Agradecimientos

Queremos agradecer la colaboración de la **Coordinación de Comunicación y Relaciones Institucionales** y a **todos los empleados** de las distintas áreas del **IAFAS** para la elaboración de este documento.

**Sus comentarios, devoluciones e involucramiento en el proceso, nos ayudan a mejorar año a año.**

**Tu opinión nos interesa, te invitamos a que nos envíes tus comentarios y sugerencias sobre nuestro Reporte Integrado.**