

IAFAS

INSTITUTO
DE AYUDA FINANCIERA
A LA ACCIÓN SOCIAL

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

IAFAS | AÑO **2022**

ÍNDICE

1. NUESTRO INSTITUTO	04
1.1 Introducción al informe	05
1.2 ¿Quiénes somos?	06
1.3 Aspectos materiales	07
1.4 Nuestras Unidades de Negocio	08
1.5 Cadena de valor	17
1.6 Proveedores de bienes y servicios	19
1.7 Comunicación efectiva con Grupos de Interés	20
1.8 Alianzas que fortalecen al Instituto	22
1.9 Desempeño Económico y Sostenibilidad Financiera	24
2. GOBERNANZA	26
2.1 Órgano de Gobierno	27
2.2 Prácticas de gobernanza sólidas y transparentes	28
2.3 Protección de la integridad del Juego: medidas contra el Juego Ilegal y PLA/FT	29
2.4 Integración tecnológica como piedra angular de la eficiencia organizacional	31
2.5 Comunicación	34
2.6 Juego Responsable	36
3. SOCIAL	41
3.1 Nuestros colaboradores	42
3.2 Formación del personal: eje de gestión de IAFAS	46
3.3 Acciones a favor de la salud y bienestar	48
3.4 Seguridad en el trabajo	51
3.5 Aportes a la comunidad	56
4. JUNTOS POR UN MUNDO SOSTENIBLE	63
4.1 Consumo de energía	64
4.2 Consumo de combustible	65
4.3 Residuos	66
4.4 Materiales - uso de papel y tinta	66
5. ESTADO DE VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (EVEGYD)	69
6. ÍNDICE DE REVELACIÓN DE SUSTENTABILIDAD (TABLA GRI)	72

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2022 (GRI 2-22)



”

...enfrentamos
desafíos
significativos y
logramos
importantes avances.

Carta del Gerente General

Estimados lectores,

Es un honor presentarles el Reporte de Sostenibilidad 2022 de IAFAS, un documento que refleja nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y el desarrollo sostenible en todas nuestras operaciones. El año 2022 fue un período de gran actividad y crecimiento para nuestra institución, en el que enfrentamos desafíos significativos y logramos importantes avances.

Después de dos años de incertidumbre y adaptación debido a la pandemia, en 2022 tuvimos la oportunidad de consolidar muchas de las lecciones aprendidas, fortalecimos nuestro equipo y procesos. La pandemia nos enseñó a ser resilientes, a encontrar soluciones innovadoras y a trabajar juntos de manera más eficiente. Ese año, regresamos a la presencialidad en muchas de nuestras actividades, lo que nos permitió reconectar con nuestros colaboradores y comunidades de una manera más directa y efectiva.

Entre los hitos destacados del año 2022, puedo mencionar:

- **Expansión de canales de venta:** Ampliamos la red de canales de venta, incluyendo la plataforma de apuestas deportivas y juegos de slots y casino en línea. Estos avances nos permitieron alcanzar una mayor cantidad de usuarios y aumentar los ingresos.

- **Ampliación de la oferta:** En la plataforma IAFAS Play se incorporaron los juegos Quini 6 y Brinco, los cuales enriquecieron nuestra oferta y atrajeron a más jugadores.
- **Capacitación:** Ejecutamos numerosas instancias de capacitación para nuestros agentes, abarcando una amplia gama de temas relevantes para nuestra operación.
- **Formación continua:** Un número significativo de agentes continuó su formación a través de la Tecnicatura en Gestión y Administración de Juegos de Azar, lo cual fortalece nuestras capacidades internas y nuestra profesionalidad.
- **Acciones colectivas:** Continuamos con acciones colectivas, participando en los eventos organizados por ALEA y otras entidades vinculadas a juegos de azar.
- **Juego Responsable:** Alcanzamos el Nivel 3 de la WLA en Juego Responsable.
- **Auditorías externas:** Llevamos a cabo, con resultados satisfactorios, las auditorías externas sobre los procesos certificados del Instituto lo cual reafirmó nuestra conformidad con los estándares establecidos.

IAFAS se encontraba en una posición sólida para continuar su crecimiento y expansión en los próximos años. Las estrategias claves incluían:

- **Innovación tecnológica:** Invertir en tecnología de vanguardia para mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia operativa, para lo cual se preveía implementar una mejora en la realización de las tareas laborales mediante la instalación de máquinas de efectivo, denominadas ATM, en algunas salas tragamonedas.
- **Sostenibilidad financiera:** Mantener una gestión prudente y sostenible de los recursos financieros, asegurando la estabilidad del Instituto a largo plazo.
- **Expansión de servicios:** Exploración de nuevas oportunidades de mercado con el objetivo de expandir la oferta de servicios para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes.
- **Proyecto "Responsablemente Divertido":** Implementar el proyecto piloto en la ciudad de Paraná, el cual se centra en la prevención primaria de la relación de los adolescentes con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).

No puedo dejar de agradecer a nuestro recurso más valioso: nuestros colaboradores. En IAFAS, contamos con un equipo de agentes dedicados que, desde sus respectivos puestos, impulsan diariamente el funcionamiento y éxito de nuestra organización. Su esfuerzo y dedicación son la base sobre la cual construimos nuestros logros.

Este reporte ofrece una síntesis de las acciones específicas llevadas a cabo durante el año y se suma a la gestión diaria que se desarrolla en toda la provincia. El 2022 fue un año de impulso, con muchas nuevas iniciativas y un constante esfuerzo por mejorar y avanzar en nuestras actividades y servicios.

Confiamos en que este documento proporcionará una visión clara de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Seguiremos trabajando con la misma dedicación y esfuerzo para alcanzar nuestros objetivos y contribuir positivamente a nuestra comunidad.

Un cordial saludo,

Dr. Carlos A. Moyano
Gerente General

1 NUESTRO INSTITUTO

1.1 Introducción al Informe

1.2 ¿Quiénes somos?

1.3 Aspectos Materiales

1.4 Nuestras Unidades de Negocio

1.5 Cadena de valor

1.6 Proveedores de bienes y servicios

1.7 Comunicación efectiva con Grupos de Interés

1.8 Alianzas que fortalecen al Instituto

1.9 Desempeño Económico y Sostenibilidad Financiera

NUESTRO INSTITUTO

1.1 Introducción al Informe (GRI 2-1, GRI 2-3)

Desde el año 2015, el Instituto de Ayuda Financiera a la Acción Social ha ido confeccionando su Informe de Sustentabilidad con el objetivo de brindar una rendición de cuentas transparente y detallada sobre sus operaciones y su impacto en la comunidad. Este informe no solo destaca el compromiso del Instituto con la Responsabilidad Social y la sostenibilidad, sino que también busca alinear sus acciones con los estándares internacionales más rigurosos.

El presente informe se ha elaborado de acuerdo a los Estándares GRI Consolidados 2021, lo que garantiza una gestión transparente y una comunicación efectiva de los resultados y prácticas. El período de análisis incluye las actividades y proyectos desarrollados entre el 1º de enero hasta el 31 de diciembre del año 2022.

El objetivo principal de este informe es proporcionar a los Grupos de Interés del Instituto una visión clara y comprensible de cómo las operaciones impactan en las dimensiones económicas, sociales y ambientales. A través de este documento, se busca demostrar el compromiso continuo con la mejora de prácticas y la generación de valor para todos los stakeholders. Además, en relación con la misión y visión, IAFAS alinea sus estrategias y acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas. Esto permite no solo contribuir a la mejora de la comunidad local, sino también aportar a los esfuerzos globales para un desarrollo más sostenible y equitativo.

En línea con el compromiso, con la sostenibilidad y la intención de minimizar el impacto ambiental, se publica el Reporte en el sitio web institucional.

En este informe, se detallan los principales logros y desafíos enfrentados durante el año 2022, además, destaca las acciones que contribuyen a un futuro más sustentable desde la gestión responsable de los recursos hasta la implementación de iniciativas de impacto social y ambiental. Este documento refleja el compromiso con la excelencia y la sostenibilidad en todas las operaciones.

1.2 ¿Quiénes somos?(GRI 2-22)

El Instituto cuenta con una rica historia y un fiel compromiso con la comunidad de la provincia de Entre Ríos. Desde su creación en 1933, durante el gobierno del Dr. Luis Lorenzo Etchevehere, bajo la Ley Provincial que estableció la Caja de Asistencia Social y Sanitaria de la Provincia de Entre Ríos, IAFAS ha sido un eslabón fundamental en la recaudación de fondos para promover la acción social.

Inicialmente, la recaudación de la caja se destinó a combatir enfermedades, mejorar salas de hospitales, crear talleres y colaborar con fundaciones que operan en la provincia, entre otras actividades.

El primer sorteo de la Lotería Provincial se llevó a cabo el 24 de mayo de 1934, en colaboración con la Lotería Nacional.

Con el crecimiento de las actividades y el aumento de las necesidades sociales, se reconoció la urgencia de una mejor funcionalidad y administración de los recursos financieros. Así, en 1972, se creó IAFAS bajo la Ley N° 5144, el cual entró en funcionamiento el 1° de agosto de ese año. A lo largo de los años, diversas normativas introdujeron modificaciones y reglamentaciones para adaptar y mejorar las operaciones del Instituto que contribuyen a actualidad del organismo.

MISIÓN

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

VISIÓN

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

VALORES

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



1.3 Aspectos materiales (GRI 3-1, GRI 3-2)

La identificación y gestión de los aspectos materiales es fundamental para IAFAS. Este proceso asegura que el Instituto aborde los temas más relevantes para sus stakeholders y para la sostenibilidad de sus operaciones. En línea con los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) versión 2021, el Instituto ha llevado a cabo un análisis para determinar los aspectos materiales que guiarán el reporte de sostenibilidad y sus estrategias a largo plazo.

Proceso de materialidad (GRI 3-1)

El proceso de materialidad consta de varias etapas:

1. Identificación de temas relevantes:

- Revisión documental: Análisis de informes internos y estándares de la industria.
- Consultas a stakeholders: Incluidos empleados, clientes, proveedores, reguladores y la comunidad.
- Análisis de tendencias: Evaluación de tendencias globales y sectoriales en sostenibilidad.

2. Priorización de temas:

- Evaluación de impacto: Análisis del impacto potencial de cada tema en las operaciones de IAFAS y en sus stakeholders.
- Relevancia para los stakeholders: Considerar la importancia que los stakeholders asignan a cada tema.

3. Validación:

- Revisión por la alta dirección: Validación de los temas prioritarios por el órgano de gobierno de IAFAS.
- Comparación: Benchmarking con otras instituciones similares para asegurar la relevancia y completitud de los temas identificados.

4. Revisión y actualización:

- Monitoreo continuo: Actualización periódica del análisis de materialidad para reflejar cambios en el entorno operativo y en las expectativas de los stakeholders.

Aspectos Materiales Identificados (GRI 3-2)

Los Aspectos Materiales identificados para el Reporte de Sostenibilidad de IAFAS se agrupan en cuatro categorías principales: Social, Económica, Ambiental y Gobernanza.

a). Aspectos sociales:

- Generación de empleo y bienestar social.
- Salud y seguridad de los colaboradores.
- Formación del personal.
- Responsabilidad Social y Juego Responsable.

b). Aspectos económicos:

- Desempeño económico.
- Prácticas de compras.

c). Aspectos ambientales y acciones para minimizar el impacto ambiental:

- Materiales utilizados por peso o volumen.
- Consumo de energía dentro de la organización.

d). Gobernanza:

- Estructura de gobierno.
- Sistema de Gestión de Calidad.



1.4 Nuestras Unidades de Negocio (GRI 2-2, 2-6)

El Instituto proporciona una amplia gama de servicios de juegos lúdicos a través de agencias oficiales, casinos y salas tragamonedas distribuidos en toda la provincia de Entre Ríos. El organismo se dedica a ofrecer entretenimiento seguro y de calidad para contribuir al bienestar social mediante los ingresos generados.

Como novedad destacada, la institución ha expandido su oferta lúdica al ámbito online, lo cual permite a los ciudadanos disfrutar de una amplia variedad de juegos desde la comodidad de sus hogares.

IAFAS cuenta con una red extensa de 934 agencias oficiales, 100 corredores, 9 casinos y 31 salas de juego distribuidas en la provincia, de las cuales 21 son propias y 10 concesionadas. Cada una de ellas desempeña un papel crucial en la generación de ingresos y en la provisión de servicios de juego a la comunidad entrerriana.

Juegos Lotéricos

Los juegos lotéricos están presentes en el 100% de los departamentos de la provincia de Entre Ríos.

JUEGOS LOTERICOS	2022	2021	2020
Agencias oficiales	934	930	927
Corredores	100	97	101
Colaboradores en las agencias	1671	1564	1538

DATOS DE AGENCIAS OFICIALES	2022 (*)	2021 (*)	2020 (*)
Recaudación total juegos lotéricos	\$18.099.291.426,00	\$ 10.761.675.440,00	\$ 6.348.002.141,00
Comisiones agencias	\$ 3.190.083.508,98	\$ 1.896.305.785,01	\$ 1.150.114.931,44
Recaudación por juegos propios	\$ 15.205.187.116,00	\$ 9.000.575.028,00	\$ 5.416.411.157,00
Premios juegos propios	\$ 9.318.677.594,49	\$ 5.562.103.991,16	\$ 3.347.684.321,16

(*) Valores expresados en moneda nominal

Juegos propios



dispositivo
**TICKET
GAME**

Juegos de otras
jurisdicciones



Cabe destacar que IAFAS comercializa los juegos lotéricos de manera presencial a través de las agencias y corredores, y también consolida su oferta digital bajo la submarca IAFAS Play, que ofrece acceso a versiones en línea de la Tómbola (Tómbola.bet) y del Quini 6 (Quini 6 Móvil).

Incorporación de un nuevo sorteo diario en la Tómbola

Tras un acuerdo interloterías, IAFAS ha introducido un nuevo sorteo diario llamado "La Previa", que se realiza de lunes a sábado a las 10:15 horas, precediendo al sorteo matutino.

Este nuevo sorteo, con las mismas características que los tradicionales, fue implementado en colaboración con otras loterías argentinas, incluyendo a la Caja de Asistencia Social de Santa Fe, la Lotería de la Provincia de Córdoba S.E., el Instituto de Lotería y Casinos de la Provincia de Buenos Aires, y a la Lotería de la Ciudad de Buenos Aires S.E.

"La Previa" ha sido recibida con entusiasmo por el público entrerriano, enriqueciendo la oferta diaria de entretenimiento disponible tanto en modo tradicional como a través de la web <http://www.tombola.bet.ar>.

Capacitación y supervisión de agencias

Durante el año 2022, se dedicaron 228 horas a la capacitación de los agencieros, un incremento del 90% respecto a las 120 horas invertidas en 2021. En este período, se capacitó a 53 agencias, en comparación con las 43 de 2021. Además, se realizaron 885 inspecciones durante el año, superando las 808 llevadas a cabo en 2021.

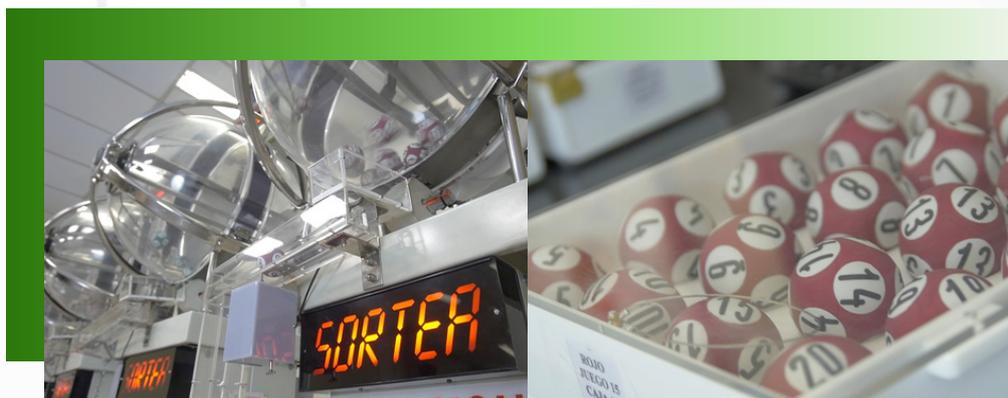
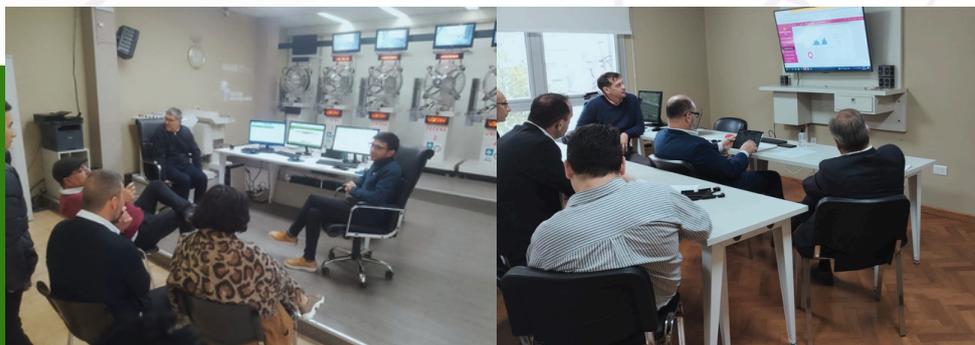
Se destaca que los agencieros de la región Paraná participaron en la capacitación anual organizada por IAFAS, donde se profundizó en los programas de Juego Responsable, las normativas sobre Juego Ilegal y Prevención de Lavado de Activos, y se presentaron las últimas novedades tecnológicas disponibles para mejorar los servicios de las agencias. Este evento proporcionó técnicas y consejos de venta para inspirar y fortalecer las habilidades comerciales de los participantes.

Mejora continua e innovación

Representantes comerciales de las loterías de Córdoba, Provincia de Buenos Aires, Ciudad de Buenos Aires (Lotba), Santa Fe y Entre Ríos se reunieron para definir políticas comerciales conjuntas, en el ámbito de los juegos lotéricos. Con el fin de avanzar en la programación y proyección de nuevos convenios que promuevan la colaboración entre las loterías para compartir juegos y experiencias en beneficio de todos los involucrados.

Novedades Tecnológicas para las Agencias

- Lanzamiento de la App "Mi Agencia": esta aplicación fue desarrollada por la Federación Argentina de Cámaras de Agentes de Lotería, Quinielas y Afines (FACALQA). Proporciona a las agencias acceso directo a juegos, resultados y otros servicios complementarios que no están estrictamente vinculados a los juegos de azar, mejorando así la experiencia del usuario y la eficiencia operativa.
- Pantallas Informativas: En los locales de las agencias se incorporaron pantallas para mostrar resultados de los sorteos y otros contenidos audiovisuales relevantes, ofreciendo una experiencia interactiva e informativa a los clientes.



Casinos y salas:

Los casinos y salas tragamonedas están ubicados en 16 de los 17 departamentos que conforman Entre Ríos, lo que representa el 94% del total. Al 31 de diciembre de 2022, el parque de máquinas en la provincia alcanzó las 5191 unidades, compuestas por 4756 slots o máquinas tragamonedas y 435 puestos de ruleta electrónica.

Cantidad de Salas Tragamonedas bajo la modalidad **Provisión**: (21 Salas)

- Crespo
- Viale
- 25 de Mayo
- Diamante
- Colón
- Gualeguay
- Gualeguaychú
- Nogoyá
- Rosario del Tala
- San Salvador
- Santa Elena
- Villa Elisa
- Villaguay
- Bovril
- Chajarí Anexo
- Chajarí Casino
- Federación
- Federal

- Feliciano
- María Grande
- Urdinarrain

Cantidad de Salas Tragamonedas bajo la modalidad **Concesión**: (10 Salas)

- Concepción del Uruguay
- Gualeguaychú Anexo
- Gualeguay Anexo
- Mayorazgo
- Almafuerite
- San Agustín
- Victoria
- Concordia
- Concordia Anexo
- La Paz Anexo

Cantidad de Casinos:

- Anexo Paraná
- Colón
- Victoria
- Gualeguaychú
- Concordia
- Chajarí
- La Paz
- C. Uruguay
- Federación

Salas Tragamonedas bajo la modalidad **Provisión y Concesión**



-  **SALAS (PROVISIÓN)**
-  **SALAS (CONCESIÓN)**

Casinos



 CASINOS

RECAUDACIÓN CASINOS Y SALAS (*)	2022	2021	2020
Salas propias	\$ 13.635.603.291	\$ 5.057.712.455	\$ 1.625.330.076
Salas concesionadas	\$ 22.184.736.760	\$ 9.619.043.152	\$ 2.757.913.809
Paño	\$ 2.573.668.740	\$ 802.284.405	\$ 218.665.985
Total Recaudación	\$ 38.394.008.791	\$ 15.479.040.012	\$ 4.601.909.870

PREMIOS CASINOS Y SALAS (*)	2022	2021	2020
Salas propias	\$ 9.840.311.296	\$ 3.595.084.079	\$ 1.163.046.499
Salas concesionadas	\$ 16.460.219.299	\$ 7.106.444.718	\$ 2.030.459.303
Paño	\$ 2.152.593.140	\$ 680.651.980	\$ 187.159.910
Total premios	\$ 28.453.123.735	\$ 11.382.180.777	\$ 3.380.665.712

CANON (*)	2022	2021	2020
Canon salas tragamonedas	\$ 1.752.605.409	\$ 770.247.951	\$ 223.007.115
Canon sala vip	\$ 18.568.025	\$ 8.766.975	\$ 1.840.150
Total canon	\$ 1.771.173.434	\$ 779.014.926	\$ 224.847.265

(*)Valores expresados en moneda heterogénea

Lanzamiento y proyección de la plataforma BPlay

La plataforma BPlay, lanzada en noviembre de 2022, ofrece apuestas deportivas, slots y casinos en vivo, bajo el respaldo y la seguridad del juego oficial proporcionado por IAFAS. Aunque se trata de una iniciativa muy reciente, se espera que el crecimiento del juego online sea sumamente fructífero en los próximos años.

JUEGO ONLINE (*)	2022
Recaudación	\$ 239.068.348,59
Premios pagados	\$ 227.898.273,63
Utilidad bruta	\$ 11.170.074,96
Canon	\$ 1.675.511,24

(*)Valores expresados en moneda heterogénea.

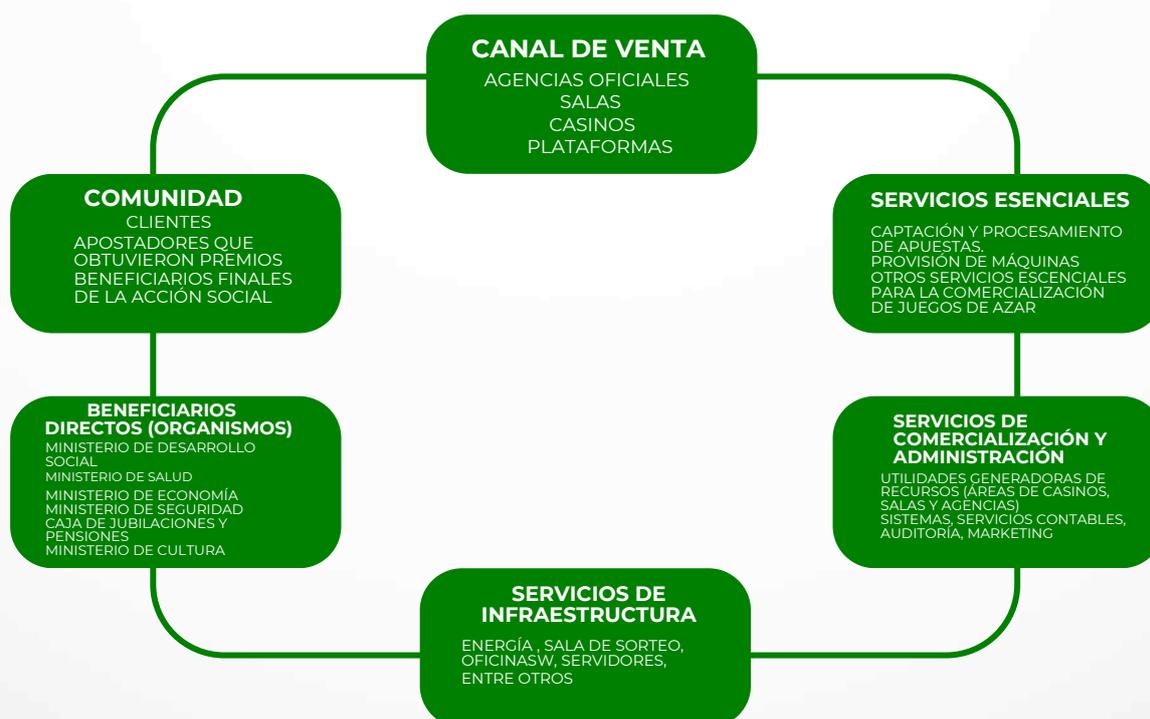


Nuestras unidades de negocios en números

- **Agencias Oficiales:** Las agencias oficiales de IAFAS generaron en 2022 una recaudación total de \$ 18.099.291.426,00 con una utilidad bruta de \$ 4.108.344.937,68.
- **Casinos:** Los nueve casinos del IAFAS, durante el año 2022 alcanzaron una recaudación de \$ 2.573.668.740,00 y una utilidad de \$ 421.075.600,00.
- **Salas propias:** Las 21 salas de juegos que operan bajo contrato de provisión, reportaron una recaudación de \$ 13.635.603.291,00, con una utilidad de \$3.795.291.995,00 durante el año 2022.
- **Salas concesionadas:** El importe total recibido en concepto de canon en 2022, por la explotación de las 10 salas concesionadas fue de \$ 1.752.605.409.
- **Juego Online:** Desde noviembre a diciembre de 2022 se obtuvo una recaudación de \$ 239.068.348,59 y una utilidad que ascendió a \$ 11.170.074,96; correspondiendo un canon de \$ 1.675.511,24.

1.5 Cadena de valor (GRI 2-6)

La cadena de valor de IAFAS incluye todas las etapas, desde la captación y procesamiento de apuestas hasta la distribución de beneficios a los diversos organismos y a la comunidad. Cada eslabón de esta cadena representa una contribución específica al valor total generado por la organización. Esta visión integral permite a IAFAS no solo optimizar sus operaciones, sino también asegurar que sus actividades sean sostenibles y responsables en términos sociales, económicos y ambientales.



1. Canal de venta

- **Componentes:** Agencias oficiales, corredores, salas, casinos, plataforma de apuestas deportivas y plataforma de juegos de casino, slots y plataformas de apuesta online de juegos lotéricos.
- **Descripción:** Estos son los puntos donde se realiza la comercialización de los juegos de azar, incluyendo los puntos físicos como las plataformas digitales.

2. Servicios esenciales

- **Componentes:** Captación y procesamiento de apuestas, provisión de máquinas, entre otros servicios esenciales para la comercialización de juegos de azar.
- **Descripción:** Son los servicios críticos necesarios para la operación y oferta de los juegos.

3. Servicios de comercialización y administración

- **Componentes:** Unidades generadoras de recursos (áreas de casinos, salas, agencias, sistemas, servicios contables, auditoría y marketing).
- **Descripción:** Estas áreas apoyan la operación general y la administración eficiente del Instituto.

4. Servicios de infraestructura

- **Componentes:** Energía, sala de sorteo, oficinas, servidores, entre otros.
- **Descripción:** Infraestructura física y tecnológica que soporta todas las operaciones del Instituto.

5. Beneficiarios Directos (Organismos)

- **Componentes:** Fondo Provincial Deporte, Salud, Desarrollo Social, Amas de Casa, Ministerio de Economía, Fondo Provincial Seguridad, Teatro (TIER), Audiovisual (IAAER).
- **Descripción:** Organismos que reciben directamente los beneficios financieros y sociales generados por el Instituto.

6. Comunidad

- **Componentes:** Clientes, apostadores que obtuvieron premios, beneficiarios finales de la acción social.
- **Descripción:** Individuos y grupos en la comunidad que se benefician de los servicios y actividades del Instituto.

1.6 Proveedores de bienes y servicios (GRI 204-1)

Respecto a los proveedores con los que opera el Instituto, se destaca que IAFAS cuenta con un total de 161 proveedores, de los cuales 134 son locales, ubicados dentro de la Provincia de Entre Ríos, y 27 no locales, provenientes de otras provincias de la República Argentina. Como parte de su compromiso con el desarrollo local, IAFAS prioriza la contratación de proveedores dentro de la provincia de Entre Ríos para fomentar el mercado local.

Al momento de requerir un insumo y/o bien, el Instituto cuenta con un listado del Registro de Efectores de la Economía Social del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de Entre Ríos para seleccionar y contratar a proveedores locales inscritos en dicho registro.

Es importante resaltar que, aunque el porcentaje de proveedores locales es elevado (83%), los proveedores esenciales para la operatoria del Instituto no pertenecen a empresas locales. Entre ellos se encuentran aquellos que prestan el servicio de alquileres de máquinas tragamonedas, cuyo importe anual ascendió a \$1.084.642.181,12, y las empresas que proporcionan el servicio de captación, concentración, transmisión y procesamiento de datos sobre los juegos comercializados en agencias oficiales, cuyo importe alcanzó a \$1.173.526.325,89 en 2022. Por lo tanto, el porcentaje del dinero abonado a proveedores no locales es considerablemente mayor en comparación con el destinado a proveedores de la provincia de Entre Ríos.

CANTIDAD DE PROVEEDORES	2022	%	2021	%	2020	%
Locales	134	83%	52	68%	34	64%
Nacionales	27	17%	24	32%	19	36%
TOTAL	161	100%	76	100%	53	100%

IMPORTE (*) ABONADO A PROVEEDORES	2022	%	2021	%	2020	%
Locales	\$ 215.076.783,27	4%	\$ 84.708.978,50	5%	\$ 34.563.668,40	5%
Nacionales	\$ 4.592.377.094,0	96%	\$ 1.621.997.729,06	95%	\$ 655.854.020,08	95%
TOTAL	\$ 4.807.453.877,36	100%	\$ 1.706.706.707,56	100%	\$ 690.417.688,48	100%

(*) Valores expresados en moneda heterogénea

1.7 Comunicación efectiva con Grupos de Interés (GRI 2-29)

El Instituto reconoce la importancia de mantener una comunicación efectiva y fluida con todos sus Grupos de Interés. El compromiso de IAFAS es garantizar que cada grupo reciba la información y el apoyo necesario a través de los canales de comunicación más adecuados. A continuación, se detallan los grupos de interés determinantes y los canales de comunicación utilizados para mantener esta relación:

Presidente, Directores

Canales de Comunicación:

- Reuniones
- Mesas de trabajo
- Servicio de videoconferencia
- Teléfono corporativo

Gerentes, Jefes y Colaboradores

Canales de Comunicación:

- Reuniones de trabajo
- Servicio de videoconferencia
- Revista Institucional
- Reporte de Sustentabilidad - Balance Social
- Intranet
- Página web
- Redes sociales: Facebook, Instagram
- App del celular "Extranet"
- Grupo Institucional en Telegram y WhatsApp
- Facilitadores de la comunicación
- Correo Institucional

Estado (Nacional, Provincial y Municipal) y demás organizaciones gubernamentales

Canales de Comunicación:

- Mesas de trabajo
- Reuniones
- Servicio de videoconferencia
- Presentaciones
- Página web
- Fan Page de Facebook, Instagram
- Reporte de Sustentabilidad - Balance Social

Organismos de control

Canales de Comunicación:

- Reuniones
- Telefónicamente
- Servicio de videoconferencia
- Correo Institucional
- Reporte de Sustentabilidad - Balance Social

Empresas privadas responsables de ejercer las concesiones en base a contratos vigentes

Canales de Comunicación:

- Personalmente
- Líneas telefónicas
- Revista Institucional
- Página web
- Reuniones operativas
- Redes sociales: Facebook, Instagram
- Reporte de Sustentabilidad - Balance Social



Proveedores de bienes y servicios que contribuyen en la logística operativa y unidades de soporte

Canales de Comunicación:

- Personalmente
- Líneas telefónicas
- Revista Institucional
- Página web
- Reuniones operativas
- Redes sociales: Facebook, Instagram
- Reporte de Sustentabilidad - Balance Social
- Área de compras

Agentes oficiales, corredores y empleados

Canales de Comunicación:

- Portal para titulares de agencias oficiales
- Personalmente
- Líneas telefónicas
- Revista Institucional
- Reuniones operativas
- Página web
- Redes sociales: Facebook, Instagram

Beneficiarios de los aportes del Instituto

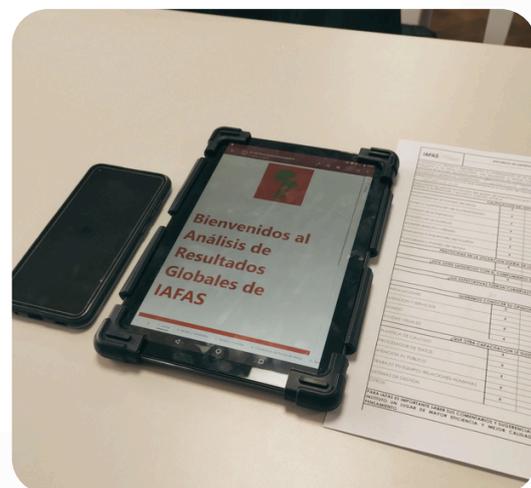
Canales de Comunicación:

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

Cientes de nuestro servicio de entretenimientos

Canales de Comunicación:

- Línea telefónica de Atención al Cliente
- Encuestas
- Página web
- Spots Publicitarios
- Urnas de Atención al Cliente
- Redes sociales: Facebook, Instagram
- Folletería



1.8 Alianzas que fortalecen al Instituto (GRI 2-28)

Se han establecido alianzas estratégicas con diversas asociaciones, organizaciones e instituciones que fortalecen la posición y capacidad del Instituto para cumplir con su misión. A continuación, se detallan los vínculos más relevantes:

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

Con su participación en ALEA, IAFAS se beneficia del intercambio de experiencias y conocimientos que contribuyen al desarrollo de buenas prácticas en la industria del juego. Además, la participación activa en comisiones específicas, como la de Responsabilidad Social, Prevención de Lavado de Activos permite al Instituto mantenerse actualizado y alineado con las mejores prácticas internacionales.

Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE)

IAFAS participa en las actividades de CIBELAE, entidad que asesora y capacita a las Loterías de Iberoamérica, promoviendo la colaboración y el intercambio de información entre sus miembros. Los valores de integridad, mejoramiento constante y proactividad son fundamentales en esta asociación. La colaboración con CIBELAE permite a IAFAS acceder a una red amplia de conocimientos y recursos, que fortalecen su capacidad para implementar innovaciones y mejoras en su operación.

World Lottery Association (WLA)

IAFAS cuenta con la acreditación del Nivel 3 en el Programa de Juego Responsable. La membresía en la WLA proporciona a IAFAS el acceso a las mejores prácticas globales en la industria de loterías, lo que permite una mejora continua de la gestión de riesgos y su compromiso con el Juego Responsable.

Asociación de Agentes Oficiales del IAFAS de Entre Ríos (AAOIER)

El Instituto se vincula con AAOIER mediante reuniones sobre temáticas vinculadas a la red de agencias de juego y estrategias de marketing para impulsar la comercialización de los juegos de azar. Esta colaboración asegura que los agentes oficiales estén bien informados y alineados con las políticas y objetivos de IAFAS, optimizando la eficiencia y efectividad de las operaciones de juego en toda la provincia.

Certificaciones de Calidad y Seguridad

- IRAM: IAFAS cuenta con la certificación de IRAM en cuatro procesos vinculados a la ISO 9001:2018 y el Referencial IRAM N° 19. Estas certificaciones aseguran que los procesos internos del IAFAS cumplan con los más altos estándares de calidad y eficiencia.
- TÜV Rheinland: El Instituto posee la certificación de la norma ISO/IEC 27001:2013 de Seguridad de la Información. Esta certificación garantiza que IAFAS implemente y mantenga un sistema de gestión de Seguridad de la Información robusto que proteja los datos sensibles y asegure la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Unidad de Información Financiera (UIF)

IAFAS está vinculado con la Unidad de Información Financiera (UIF) por su inclusión como Sujeto Obligado. El Instituto implementa y aplica su actividad de acuerdo con las normativas vigentes. Esta relación es crucial para la prevención de actividades ilícitas, como lo es el lavado de dinero y, además, contribuye a la integridad del sistema financiero y a la confianza del público.

Global Reporting Initiative (GRI)

El Instituto se alinea con los Estándares GRI, una de las metodologías más reconocidas y utilizadas a nivel mundial para la elaboración de reportes de sostenibilidad. La adopción de estos estándares asegura que el Instituto gestione y reporte de manera transparente su desempeño en áreas económicas, ambientales y sociales.



1.9 Desempeño Económico y Sostenibilidad Financiera (GRI 201-1)

El Instituto se destaca no solo por su compromiso social y su misión de promover el desarrollo en la provincia de Entre Ríos, sino también por su sólido desempeño económico y financiero.

A lo largo de los años, el IAFAS ha demostrado ser una entidad financieramente estable y eficiente en la gestión de sus recursos.

Resultados Financieros 2022

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, el IAFAS ha continuado fortaleciendo su posición financiera mediante la optimización de sus procesos y la implementación de estrategias innovadoras.

A continuación, se presentan algunos de los indicadores clave del desempeño económico y financiero del Instituto, expresados en moneda heterogénea:

1) Sueldo de los colaboradores: en lo que respecta a los recursos destinados al personal, el IAFAS durante el año 2022 destinó la suma de 4.700.139.960,55 para sus trabajadores.

2) Pagos a las finanzas públicas (Impuestos y Tasas): se pagó en concepto de impuestos municipales (T.I.SH.PyS.) la suma de \$ 178.293.274, y al momento de actuar como agente de retención, se retuvieron \$ 525.112.635.

3) Pago a proveedores: en total, se han destinado \$4.807.453.877,36 para pagos a proveedores. De esta suma:

- \$209.187.369,48 fueron asignados a proveedores provinciales.
- \$4.598.111.009,88 fueron destinados a proveedores nacionales.

4) Adelantos a Organismos: el desempeño económico y financiero del IAFAS en 2022 ha sido notable, reflejando una gestión eficiente y un compromiso con la innovación y el desarrollo sostenible. Estos resultados han fortalecido la capacidad del Instituto para cumplir con su misión social y contribuir al bienestar de la comunidad de Entre Ríos. Este éxito se refleja en los adelantos de utilidades correspondientes al ejercicio del año 2022.

ORGANISMOS (EN PESOS) (*)	ADELANTOS 2022	ADELANTOS 2021	% DE VARIACIÓN
Tesorería Gral. de la Provincia	500.000.000,00	360.000.000,00	39%
FO.PRO.DE. (Deportes)	212.000.000,00	97.000.000,00	119%
Salud	11.750.000,00	5.000.000,00	135%

Amas de Casa	42.820.760,00	47.846.075,00	-11%
Ministerio de Desarrollo Social	117.544.500,00	61.600.000,00	91%
Teatro Independiente	23.500.000,00	-	100%
Fondo para Fomento Audiovisual	23.500.000,00	-	100%
FO.PRO.SE. (Seguridad)	58.800.000,00	31.500.000,00	87%
TOTAL	989.915.260,00	602.946.075,00	64%

(*) Valores expresados en moneda heterogénea.

Haciendo un resumen de los principales resultados financieros del Instituto en el año 2022, expresados en moneda heterogénea, se destaca lo siguiente:

RESULTADOS FINANCIEROS (EN PESOS) (*)	2022 (*)	2021 (*)
Activos	\$ 4.587.869.412,75	\$ 4.452.150.233,48
Ventas Totales	\$ 46.382.835.511,68	\$ 37.787.801.734,13
Patrimonio Neto	\$ 3.503.526.541,70	\$ 3.283.302.890,29
Gastos Administrativos y Comerciales	\$ 11.409.623.811,70	\$ 8.848.267.483,38
Resultado neto	\$ 926.075.672,29	\$ 1.785.720.627,92
Capital Social	\$ 25.203.146,38	\$ 25.203.146,38
Ajuste de Capital	\$ 3.674.312.417,04	\$ 1.886.263.355,31

(*) Cifras ajustadas por inflación de acuerdo con normas contables.

2 GOBERNANZA

2.1 Órgano de gobierno

2.2 Prácticas de gobernanza sólidas y transparentes

2.3 Protección de la integridad del Juego: medidas contra el Juego Ilegal y PLA/FT

2.4 Integración tecnológica como piedra angular de la eficiencia organizacional

2.5 Comunicación

2.6 Juego Responsable

GOBERNANZA

2.1 Órgano de gobierno

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17)

La estructura de gobierno de IAFAS está compuesta por el Presidente, Director Representante Gubernamental, Director Representante de los Trabajadores, y una Directora Suplente. Esta estructura está diseñada para garantizar la toma de decisiones estratégicas con una visión a largo plazo, reflejada en la implementación de planes operativos que responden tanto a las demandas sociales y ambientales como a los estándares a los que se adhiere la institución.

Composición del Directorio por sexo

Grupo etario/sexo	Femenino	Masculino	TOTAL
Menores de 30 años	-	-	-
Entre 30 y 50 años	1	-	1
Más de 50 años	-	3	3
TOTAL	1	3	4

El Directorio de IAFAS no solo cumple con las labores establecidas en su mandato, sino que también comparte la convicción de que una buena gobernanza es esencial para el éxito del Instituto. Este compromiso se manifiesta en la supervisión constante de la gestión de los impactos sociales, ambientales y económicos del Instituto. La delegación de la responsabilidad de gestionar estos impactos recae en diversas áreas del Instituto, garantizando una respuesta adecuada y efectiva a las necesidades detectadas.

El Presidente del Instituto, además de su rol directivo, cuenta con el apoyo de un secretario legal que asesora en todos los aspectos relacionados con el desempeño legal del Instituto. El Presidente y el Director Gubernamental son designados por el Poder Ejecutivo de la Provincia, mientras que el Director Representante de los Trabajadores y su suplente son elegidos por los empleados del Instituto, con una permanencia de cuatro años en sus cargos y la posibilidad de reelección.

Además del Directorio, IAFAS cuenta con una estructura de Gobierno Corporativo que incluye un Gerente General y dos Asesores de la Gerencia, encargados de supervisar las áreas administrativas, contables y comerciales.

Cabe destacar que el 75% de los altos ejecutivos del Instituto son contratados en la comunidad local, lo que refleja el compromiso de IAFAS con el desarrollo y la inclusión del talento local (GRI 202-2).

La función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad es clave para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas de las actividades del Instituto. Este órgano supervisa la gestión de los impactos, asegurando que todas las acciones realizadas estén alineadas con los objetivos de sostenibilidad y que se cumplan con los estándares internacionales en la materia.

La presentación de estos informes es vista, no solo como un requisito de cumplimiento, sino como una oportunidad para comunicar el compromiso del Instituto con la sostenibilidad y para reforzar la confianza de sus Grupos de Interés.

Para incrementar los conocimientos, habilidades y experiencia del máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible, IAFAS ha adoptado diversas medidas. Entre ellas, se destaca la participación del entonces Presidente, CP Silvio Vivas, en múltiples reuniones, charlas y seminarios tanto a nivel nacional como internacional. Notablemente, fue designado miembro del Comité Ejecutivo de la World Lottery Association (WLA) en representación de Latinoamérica. Además, participó en la convocatoria organizada por la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado (Cibela) con un enfoque en la Responsabilidad Social, y disertó sobre la sustentabilidad del juego online en la 30ª edición de SAGSE en Argentina.

2.2 Prácticas de gobernanza sólidas y transparentes

En ese período, IAFAS reafirmó su compromiso con prácticas de gobernanza sólidas y transparentes, fundamentales para asegurar la integridad y eficiencia en todas sus operaciones.

A continuación, se destacan las principales acciones y logros en este ámbito durante el ejercicio:

Control de calidad y cumplimiento

La política de gestión de IAFAS, está cimentada sobre las bases de las Normas Certificadas de Calidad -ISO 9001 y Referencial Normativo N° 19-, Seguridad de la Información -ISO 27001- y Juego Responsable -WLA RG-. El enfoque al cliente y la satisfacción de sus requisitos, junto a los legales y reglamentarios, comprometen al Instituto a seguir trabajando en pos de una mejora continua desde un enfoque basado en procesos.

El cuerpo de auditores del Sistema de Gestión está conformado por 13 auditores: 6 Líderes, 2 Internos y 5 Observadores. Durante el período 2022, se llevó adelante una formación en auditores internos que incluyó a 13 personas.

El Instituto se sometió a cinco auditorías durante el año: dos internas y tres externas, obteniendo resultados destacados que reflejan la solidez de su Sistema de Gestión.

Auditorías Internas:

- AI RN-19 Referencial Normativo
- AI Integrada de ISO-IEC 27001, ISO 9001, Referencial Normativo N° 19

Auditorías Externas:

- AE RN-19 Referencial Normativo N° 19
- AE ISO 9001
- AE SGSI ISO IEC 27001

El Sistema de Gestión integrado se destacó por su eficacia y su implementación vasta y suficiente. El mismo asegura un marco de legalidad y compromiso con el cliente. En las auditorías internas y externas de Referencial Normativo, se contó con la participación de especialistas técnicos en Referencial Normativo IRAM-ALEA N° 19. Asimismo, en la Auditoría Externa SGSI ISO-IEC 27001, hubo participación de personal técnico especializado en Seguridad de la Información.

IAFAS renovó con éxito la certificación ISO/IEC 27001:2013 de Seguridad de la Información, ampliando su alcance para incluir todos los casinos bajo su administración, subrayando el compromiso del Instituto con la protección de datos sensibles y la seguridad cibernética en un entorno cada vez más digitalizado y complejo.

Control de Gestión

El Instituto cuenta con un equipo de auditores internos que conforman la Coordinación de Auditoría y Control de Gestión. Durante el año bajo análisis, este equipo realizó 16 auditorías internas, las cuales incluyeron visitas a salas y casinos, así como auditorías de los sistemas del Instituto. Además, desde esta área, se elabora el reporte de sustentabilidad y la auditoría de los estados financieros del IAFAS.

2.3 Protección de la integridad del Juego: medidas contra el Juego Ilegal y PLA/FT

IAFAS continuó promoviendo prácticas de juego responsable, implementando programas educativos y de apoyo para jugadores vulnerables. En colaboración con plataformas como Meta (Facebook e Instagram), se intensificaron los esfuerzos para combatir el juego ilegal en línea para así lograr la baja efectiva de más de 1000 perfiles y cuentas relacionadas con esta actividad ilícita desde la firma del convenio.

Lucha Contra el Juego Ilegal

En el marco de la celebración de seis años de la incorporación del artículo 301 bis al Código Penal argentino, que tipificó como delito al juego ilegal, las loterías argentinas, incluida IAFAS, reafirmaron su compromiso con la erradicación del juego no autorizado, tanto físico como online. Las acciones incluyeron:

- Reuniones abiertas con legisladores para apoyar el proyecto de ley del artículo 301 bis.
- Capacitaciones junto a integrantes del Poder Judicial y Ministerio Público Fiscal.
- Convenios con Mercado Libre/Mercado Pago y Meta (Facebook e Instagram) para bloquear cuentas y páginas que promuevan el juego ilegal.
- Creación de la Unidad Coordinadora de Prevención de Juego Ilegal en ALEA.
- Visitas institucionales interloterías y seminarios nacionales para fortalecer la capacitación teórico-práctica sobre la temática.
- Difusión de condenas y sentencias relacionadas con el juego ilegal.
- Activación de la zona exclusiva de internet ".bet.ar" para identificación de juegos legales digitales.
- Capacitaciones diversas sobre la importancia de jugar en sitios autorizados.

Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Para cumplir con los requisitos establecidos en la normativa, cuatro colaboradores del Instituto cursaron la Diplomatura de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en la Universidad Nacional de Entre Ríos.

Se capacitó a los nuevos titulares de agencias sobre PLA/FT y también se trató esta temática en la capacitación anual para agencias oficiales de la región Paraná.

Durante el año 2022, colaboradores que realizan tareas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT) dictaron clases en la Escuela de Negocios de la Universidad Católica Argentina sobre PLA/FT en el sector de juegos de azar. Además, asistieron a una jornada online sobre Normativa Antilavado ofrecida por FAPLA (Fundación Argentina para el Estudio y el Análisis sobre PLA/FT).

En este mismo período, implementó una capacitación online para los empleados de casinos y salas, con el fin de que tuvieran los conocimientos óptimos para confeccionar los reportes y detectar anomalías en el juego.

Se destaca que IAFAS dispone un sistema de Matriz de Riesgos que asigna riesgos según parámetros establecidos por el Instituto, lo que facilita el análisis de operaciones con mayor riesgo. Durante el 2022, se reportaron a la UIF cuatro Reportes de Operaciones Sospechosas. Además, se cuenta con un servicio de consultas PEP, que permite detectar si el sujeto de una operación es una persona políticamente expuesta.

El Instituto participa activamente en la Unidad Coordinadora de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (UCPLA) bajo la órbita de ALEA. Como parte activa de ALEA, IAFAS participó en el Seminario "Sinergias Sectoriales para la Prevención del Lavado de Activos y Juego Ilegal", celebrado en Santa Fe, lo cual facilitó el intercambio de experiencias y la adopción de mejores prácticas entre los organismos reguladores y gubernamentales.

Instancias de formación relacionadas a Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en 2022 (GRI 205-2):

- Cantidad de agentes capacitados en total: 65
- Porcentaje de empleados capacitados: 5,90%

Categoría Laboral:

- Auxiliares: 21
- Cajeros: 4
- Altos mandos: 8
- Jefes de Departamento: 6
- Jefes: 26

Políticas de inclusión educativa y formativa

El Directorio de IAFAS aplica políticas de inclusión educativa y formativa tanto para empleados como para estudiantes.

Desde 2018, IAFAS auspicia y subsidia la carrera universitaria de Tecnicatura en Gestión y Administración de Juegos de Azar de ALEA/UPAP para los agentes de Salas, Casinos y Administración Central, para así profesionalizar al personal en todas las actividades que explota y desarrolla el organismo.

2.4 Integración tecnológica como piedra angular de la eficiencia organizacional

El Instituto cuenta con un equipo de 28 profesionales especializados en Tecnología de la Información (TI), quienes son responsables de la implementación y mantenimiento de infraestructuras tecnológicas críticas para el funcionamiento y modernización de la institución.

Actualmente, IAFAS gestiona un portafolio de 68 sistemas informáticos, de los cuales el 65% (44) son soluciones propias, desarrolladas internamente, mientras que el 35% (24) son productos de terceros.

Logros tecnológicos de 2022

Adquisición de servicios clave:

- **Google Workspace:** Implementación de servicios de Google para optimizar la colaboración y productividad organizacional mediante herramientas integradas de comunicación y gestión de documentos.
- **AWS Amazon Cloud:** Adopción de servicios en la nube ofrecidos por Amazon, para mejorar la eficiencia del almacenamiento de datos y garantizar el acceso seguro a la información.

Digitalización de procesos:

- **Tablets para inspectores de agencias de tómbola:** Integración de dispositivos móviles para la digitalización de actividades de inspección con el objetivo de realizar una recolección de datos más precisa y eficiente.

Mejoras en la comunicación con agencias:

- **Optimización de servicios de información para agencias:** Desarrollo e implementación de mejoras en los sistemas y servicios utilizados por los agencieros para gestionar y acceder a la información de sus agencias, para así facilitar la comunicación y administración de datos entre IAFAS y sus socios.

Automatización de procesos de comunicación:

- **Integración de datos de sorteos:** Automatización del flujo de información sobre sorteos, incorporando datos provenientes de otras jurisdicciones para asegurar una gestión eficiente y precisa.

Unificación de Sistemas:

- **Consolidación de métodos de ingreso:** Estandarización del 90% de los sistemas a un único método de autenticación para mejorar la seguridad y facilitar el acceso de los usuarios como así también promover una administración más ágil y segura.

Rediseño del sitio web de IAFAS:

- **Reestructuración Web:** Optimización de la interfaz del sitio web que facilita el acceso a la información para apostadores, proveedores y el público en general y, además, proporciona una mejor experiencia de usuario.

Centralización y almacenamiento de información de sorteos:

- **Sistema de gestión de sorteos:** Implementación de un sistema centralizado para el almacenamiento seguro de la información de sorteos, que permite el acceso desde todos los sistemas, optimizando la eficiencia y la seguridad en la gestión de datos.

Mejoras en las plataformas de apuestas online:

- **Seguridad en plataformas de apuestas:** Implementación de mejoras para garantizar un entorno de apuestas seguro y confiable para los usuarios, enfocándose en la protección de los datos y la integridad de las transacciones.

Estos avances subrayan el compromiso de IAFAS con la modernización y la eficiencia operativa. Aseguran un servicio de alta calidad y seguridad para empleados, usuarios y colaboradores externos.

Gestión de consultas e inconvenientes

El área de TI de IAFAS utiliza un sistema de gestión de tickets para resolver consultas e inconvenientes de manera eficiente y ordenada. En 2022, se generaron 3.287 tickets, los cuales fueron resueltos satisfactoriamente en su totalidad.

Inversión en tecnología 2022

IAFAS invirtió \$ 17.158.746,50 en la adquisición de licencias, contratación de servicios de impresión y enlace, y adquisición de tablets y UPS.

Principales medidas de Seguridad de la Información implementadas en 2022

- **Backups regulares:** Realización de copias de seguridad periódicas para proteger los datos de pérdidas accidentales o ciberataques.
- **Monitoreo y auditoría:** Implementación de sistemas de monitoreo y auditoría para detectar actividades inusuales o sospechosas.
- **Actualizaciones y parches:** Mantenimiento y actualización continua de sistemas y software para evitar vulnerabilidades.
- **Gestión de accesos:** Aplicación de una metodología de acceso único y centralizado en los sistemas.
- **Seguridad de redes:** Configuración de firewalls, VPN y otras soluciones de seguridad para proteger las redes contra accesos no autorizados.

Protección de datos y Seguridad de la Información

Para garantizar la protección de los datos de los clientes, IAFAS implementa las siguientes acciones:

- **División de procesamiento de datos:** Garantía de seguridad durante la transmisión de datos al proveedor de captación después de cada liquidación.
- **Políticas de contraseñas seguras:** Requerimiento y actualización periódica de contraseñas fuertes, y fomento del uso de autenticación de dos factores (2FA).

2.5 Comunicación

Visitas y seguidores

En el año 2022, la página web de IAFAS recibió un total de 1.236.471 visitas. El mes que obtuvo la mayor cantidad de visitas fue agosto que alcanzó las 115.171.

El Instituto cuenta con un total de 15.393 seguidores en sus redes sociales, repartidos entre IAFAS Institucional e IAFAS PLAY en Instagram y Facebook. La distribución por cada red social es la siguiente:

- Facebook:
 - IAFAS PLAY: 12.730 seguidores.
 - IAFAS Institucional: 337 seguidores.
- Instagram:
 - IAFAS Institucional: 905 seguidores.
 - IAFAS PLAY: 1.421 seguidores.

Proveedores publicitarios

Durante el año 2022, IAFAS trabajó con 152 proveedores publicitarios. De estos, 140 son oriundos de la provincia de Entre Ríos y 12 del resto del país.

Estrategia de comunicación

A través de las redes sociales, divididas en Institucional y Play, donde se comparten contenidos comerciales, IAFAS mantiene una sólida presencia institucional como área del gobierno. Sus objetivos incluyen legitimar y promocionar la oferta de juego oficial, mantener vínculos con otros organismos y loterías, interactuar con el público objetivo, fomentar el sentido de pertenencia y comunicación con las partes interesadas, y mantener un canal de atención al cliente.

Además de las redes sociales, la estrategia de comunicación de IAFAS incluye:

- Web oficial
- Revista Enlaces (al momento, 150° ejemplares).
- Intranet
- Extranet
- Red de Facilitadores de la Comunicación (Intranet Humana).

Satisfacción del cliente

El Instituto utiliza métodos directos para medir la satisfacción del cliente, principalmente a través de consultas directas registradas junto con el tratamiento de los reclamos. El índice de satisfacción obtenido en 2022 fue del 100%.

Gestión de reclamos y consultas

Durante el año 2022, se recibieron 185 consultas y reclamos, lo que refleja una disminución del 20,17% respecto al año anterior. El tiempo promedio de tratamiento de estos fue de 2,19 días, con un aumento del 336 % respecto al año anterior, debido a una demora específica de 14 días para responder un reclamo relacionado con la restricción de horarios de ingreso a salas y casinos por protocolo COVID en febrero de 2022.

Medios de comunicación para opiniones, reclamos y sugerencias

IAFAS pone a disposición de los clientes varios medios para expresar sus opiniones, reclamos o sugerencias:

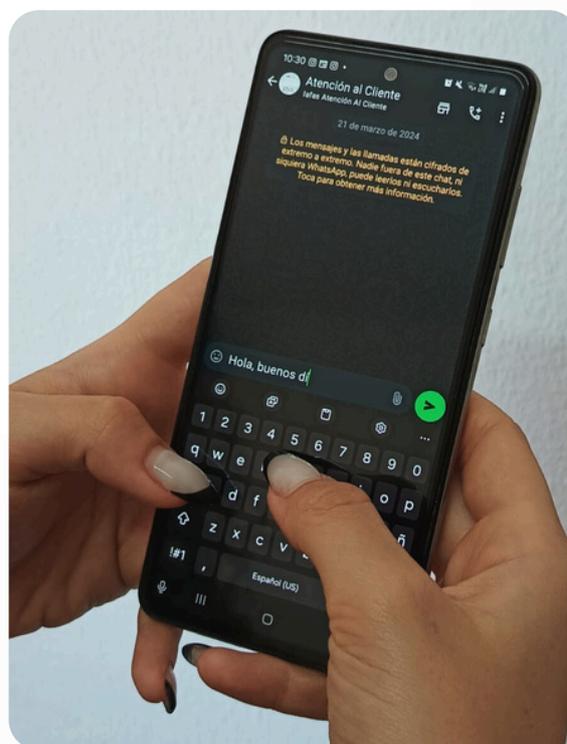
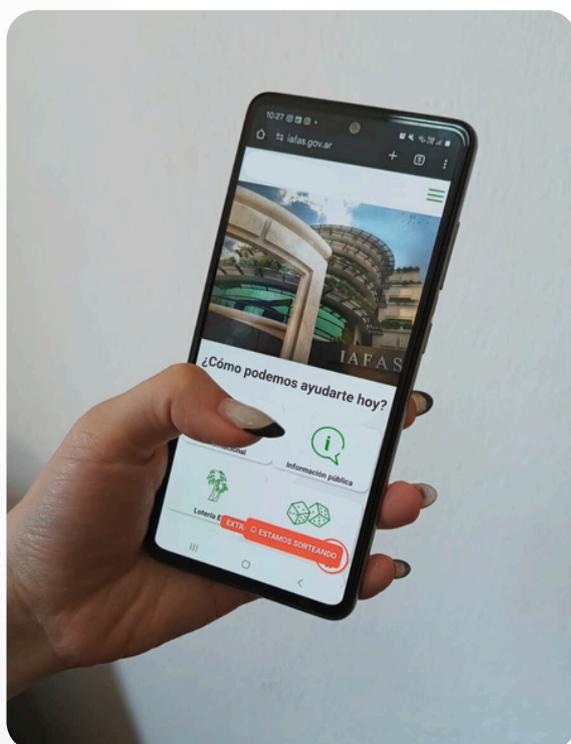
- Línea telefónica gratuita: 0800-444-2327 - opción 2
- WhatsApp: +54 343 4648991
- Facebook: <https://www.facebook.com/iafaser>
- Correo electrónico: atencionalcliente@iafas.gov.ar
- Página web : <http://www.iafas.gov.ar>

Seguimiento, evaluación y análisis de datos

La División de Atención al Cliente utiliza los datos de los reclamos y consultas realizadas por apostadores para:

- Confeccionar el indicador de reclamos cerrados/reclamos iniciados.
- Confeccionar el indicador de satisfacción del cliente.
- Alimentar el registro de criterios de gestión, una base de datos interna que define cómo operar en cada caso.
- Confeccionar las "Preguntas Frecuentes".
- Identificar y definir las "Necesidades y Expectativas de los Clientes".

Con estas estrategias y acciones, IAFAS se esfuerza por mantener una comunicación efectiva y una alta satisfacción entre sus clientes como promoción de la transparencia y la eficiencia en sus procesos.



2.6 Juego Responsable

IAFAS cuenta con un departamento dedicado a concientizar acerca del Juego Responsable. El mismo está integrado por profesionales de la Salud Mental, quienes llevan a cabo acciones para prevenir el uso indebido de los juegos de azar y asesorar a las personas que padecen síntomas y conductas que evidencian un exceso en el aspecto recreativo y social de los mismos. A través del programa Prevenjuego, el área ofrece a quienes tienen problemas con el juego, la posibilidad de solicitar ser excluidos de las salas y recibir orientación para un tratamiento psicológico en centros de salud pública cercanos a sus domicilios.

Jugar responsablemente significa tomar decisiones manteniendo el control sobre el tiempo y el dinero que se quiere gastar. Esto permite que la actividad de apostar y jugar sea una experiencia agradable, divertida y sin riesgo de daño para uno mismo, la familia o los amigos. Este es el mensaje de IAFAS y de todas las loterías del país, convencidos de que una actividad sustentable debe minimizar los efectos no deseados o nocivos que pueden surgir por el mal uso o los excesos.

Acciones realizadas por el Instituto en conmemoración al Día Internacional del Juego Responsable

En el año 2022, el Instituto y otras entidades del sector juegos de azar de Argentina realizaron diversas acciones conmemorativas en el Día Internacional del Juego Responsable, el 17 de febrero. Las actividades formaron parte de una campaña nacional bajo el lema #Luzverde al #JuegoResponsable, que marcó el quinto año consecutivo de iniciativas coordinadas para promover el juego saludable y prevenir conductas patológicas. Aquí se detallan las acciones realizadas:

- 1. Iluminación de sedes y edificios públicos:** Se iluminaron sedes de loterías, salas de juego y edificios públicos en algunas provincias como símbolo visual del compromiso con el Juego Responsable.
- 2. Acciones de difusión y prevención:** Se efectuaron diversas actividades de difusión y prevención en la red de agencias y en las salas de juego, destinadas a educar sobre prácticas responsables de juego y alertar sobre los riesgos del juego compulsivo.
- 3. Capacitaciones:** Se realizaron capacitaciones específicas para el personal de IAFAS Central y de las salas de juego. Las capacitaciones estuvieron abiertas a la comunidad para fomentar el conocimiento y la conciencia sobre el Juego Responsable.
- 4. Acciones y comunicaciones internas:** Se implementaron acciones de comunicación interna dentro de cada organismo para sensibilizar y educar al personal sobre los principios y las prácticas del Juego Responsable.

5. Presencia en la vía pública: se organizó la presencia en espacios públicos para promover la reflexión entre la población sobre los hábitos y conductas relacionadas con el juego.

6. Concursos literarios y de memes: Se realizaron concursos creativos literarios y de memes, dirigidos a diferentes segmentos de la población para involucrarlos en la reflexión y la concientización sobre Juego Responsable.

7. Contenidos para redes sociales: Se desarrollaron contenidos informativos y didácticos para redes sociales.

8. Difusión de ayuda y orientación: Se difundió información sobre dónde encontrar ayuda y orientación para aquellos que puedan enfrentar dificultades relacionadas con el juego. También se informó sobre la reapertura de centros de atención y la ampliación de servicios mediante convenios con áreas de salud.

Programa Prevenjuego

En el marco del Programa Prevenjuego, el equipo de profesionales del Departamento Juego Responsable ofrece la posibilidad de solicitar la autoexclusión de los casinos y salas de entretenimientos de la provincia, por el término de un año.

Durante el año 2022, se registraron 124 autoexclusiones, distribuidas entre 54 mujeres y 70 hombres.

Autoexcluidos en los últimos 4 años.

2019: 260

2020: 61 (F. 20 / M. 41)*

2021: 67 (F. 21/ M.46)*

2022: 124 (F. 54 / M. 70)

* Se observa una disminución en las cifras de autoexclusión entre los años 2020 y 2021, dado que fueron períodos afectados por la pandemia. Esta reducción puede atribuirse a las restricciones y cambios en la operación de los casinos y salas de entretenimiento durante esos años, lo que pudo haber afectado la accesibilidad y disponibilidad del programa de autoexclusión.

Durante ese período, 90 personas firmaron por primera vez el régimen de autoexclusión, de los cuales, 50 fueron hombres y 40 mujeres. Además, 32 personas renovaron su adhesión al régimen, 22 en su segunda autoexclusión (13 hombres y 9 mujeres) y 10 en su tercera autoexclusión (5 hombres y 5 mujeres).

Durante el año en análisis, un total de 628 personas recibieron asistencia a través de los diversos medios de comunicación proporcionados por el Instituto:

- 432 por Whatsapp institucional.
- 100 mediante teléfono celular.
- 46 por medio del 0800.
- 27 atendidas en la oficina de Paraná.
- 15 utilizaron el correo electrónico.
- 8 a través de teléfono fijo.

IAFAS Logró el Nivel 3 de la World Lottery Association (WLA) en Juego Responsable

En diciembre de 2022, IAFAS logró un hito significativo tras alcanzar el Nivel 3 de la World Lottery Association (WLA) en Juego Responsable. Este logro refleja un sólido compromiso de la gestión y un progreso notable en el desarrollo de programas orientados al Juego Responsable.

Según el reporte, la evaluación destacó que IAFAS ha integrado muchas de las recomendaciones anteriores de la WLA, lo cual subraya su dedicación por mejorar continuamente sus prácticas y políticas relacionadas con el juego ético y responsable.

Desde octubre de ese año, IAFAS ha implementado mejoras continuas en varios aspectos de su presentación para el panel evaluador, con el objetivo de alcanzar el próximo nivel, el Nivel 4 de mejora continua, en el menor tiempo posible.

Este avance no solo reconoce los esfuerzos de IAFAS en cumplir con los estándares internacionales rigurosos, sino que también reafirma su compromiso de ofrecer un entorno seguro y responsable para todas las actividades de juego en la provincia de Entre Ríos.

Formación Permanente en Juego Responsable

La organización participa activamente en diversas actividades de formación permanente y eventos relacionados con el Juego Responsable y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC/RSE).

- Jornadas de Asesoría en Desarrollo de Programas de Juego Responsable (Lotería de Córdoba S.E.): En estas jornadas se discutió la construcción y desarrollo de programas de Juego Responsable, así como el análisis de políticas de RSC/RSE con inserción social.
- Reuniones de la Unidad Coordinadora de Juego Responsable y Responsabilidad Social: Hubo participación periódica en estas reuniones por parte del Instituto, lo cual indica un compromiso continuo con la coordinación y promoción de prácticas de Juego Responsable a nivel nacional, a través de la colaboración con otras entidades del sector.
- 6º Jornadas de Capacitación en Juego Responsable en Córdoba: El seminario proporcionó perspectivas internacionales y conocimientos expertos en el tratamiento y la prevención del juego compulsivo.

- Curso "Trastorno por Juego de Apuestas y Otras Adicciones Conductuales": El mismo fue brindado por la Lotería de Neuquén IJAN, y se abordaron temas relacionados a las últimas investigaciones realizadas y sobre los respectivos tratamientos para adicciones conductuales, incluyendo el juego problemático.
- Seminario en Formosa sobre Responsabilidad Social y Promoción del Juego Responsable: El seminario se centró en la importancia de las políticas públicas en las loterías de Argentina, destacando el rol de la responsabilidad social corporativa y la promoción del Juego Responsable como pilares fundamentales de las actividades de juego.



Capacitación de los colaboradores y partes relacionadas

Durante el año, se realizaron varias iniciativas de capacitación dirigidas a diferentes grupos dentro de la organización y sus partes relacionadas.

- 72 colaboradores, de casinos, salas y IAFAS Central, participaron en capacitaciones sobre el programa de Juego Responsable.
- Se realizaron inducciones para 57 agencias oficiales. Estas capacitaciones se enfocaron tanto en quienes gestionaron cambios de titularidad como en las nuevas agencias; se constató que estén al tanto de los procedimientos y regulaciones pertinentes.
- Más de 600 agencieros fueron capacitados a través del "Portal Mi Agencia" sobre buenas prácticas de Juego Responsable.
- Se transmitió contenido de capacitación a agencias a través del "Portal Mi Agencia" sobre los 7 principios de Juego Responsable de la WLA (World Lottery Association), con la participación de 152 personas. Además, se difundió información de sensibilización y prevención sobre el Juego Responsable.

- Se programaron capacitaciones presenciales relacionadas con el Principio N° 5 de la WLA, sobre Juego Legal y Responsable. Las capacitaciones se dictaron en tres puntos de la provincia: Zona Paraná, Zona Centro y Zona Uruguay.
- En junio de 2022, se realizó una capacitación presencial en los salones del Neo Mayorazgo, enfocada a temas de Juego Responsable, lavado de activos, juego ilegal, entre otros. La misma contó con la participación de aproximadamente 50 personas.

Compartiendo experiencias:

IAFAS participa activamente en diversas actividades destinadas a compartir experiencias y fortalecer la colaboración interinstitucional. En 2022 se destacan las siguientes:

- **Participación en la Feria de las Carreras y Oficios:** En agosto de 2022, IAFAS participó en esta feria organizada por el Instituto Becario en el Centro Provincial de Convenciones.
- **Acercamiento con el Centro Huella:** En octubre de 2022, IAFAS realizó un acercamiento interinstitucional con el Centro Huella. El objetivo fue conocer y compartir estrategias de abordaje del juego problemático.

Nuevo proyecto "Responsablemente Divertido"

En el año 2022, IAFAS decidió llevar adelante el proyecto "Responsablemente Divertido", basado en la tesina de una colaboradora egresada en la Tecnicatura en Gestión y Administración de Juegos de Azar, gestionada por ALEA. Este proyecto, tiene como objetivo principal dictar un ciclo de talleres como medida de prevención primaria para abordar la relación de los adolescentes con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).

El proyecto se implementará como prueba piloto en la ciudad de Paraná a partir del año 2023. Se estructurará a través de talleres que se centraran en actividades lúdicas y diálogos interactivos con los estudiantes. Estos talleres se realizaran de manera continua, una vez por semana, durante un ciclo que comprende ocho encuentros. La iniciativa busca educar y sensibilizar a los jóvenes sobre el uso responsable de las TICs, fomentando prácticas saludables y conscientes desde edades tempranas.

Este proyecto no solo refleja el compromiso de IAFAS con la prevención y la responsabilidad social, sino que también busca contribuir activamente a la formación de hábitos positivos entre los adolescentes, promoviendo un uso equilibrado y seguro de las tecnologías digitales.

Contacto

El Departamento Juego Responsable de IAFAS cuenta con la línea gratuita 0800-888-2202, teléfono fijo (0343) 4209570, Whatsapp al 3434055252 o el correo electrónico prevenjuego@iafas.gov.ar.

3 SOCIAL

3.1 Nuestros colaboradores

3.2 Formación del personal: eje de gestión de IAFAS

3.3 Acciones a favor de la salud y bienestar

3.4 Seguridad en el trabajo

3.5 Aportes a la comunidad

SOCIAL

3.1 Nuestros colaboradores

(GRI 2-7, 2-8, 401-1, 401-2, 401-3)

El Instituto cuenta con 1.028 colaboradores, de los cuales el 67% son hombres y 33% mujeres y aproximadamente el 70% de la plantilla, se desempeña en Casinos y Salas. El equipo tiene un promedio de edad de 45 años. Además, el nivel de ausentismo es bajo en comparación con otras entidades de la administración pública provincial.

- **307** empleados en **IAFAS Central**

Planta / Sexo	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Funcionarios	-	2	2
Planta Permanente	111	165	276
Contrato con Estabilidad	5	4	9
Contrato de Servicios	7	13	20
Adscripto de otra repartición	-	-	-
TOTAL IAFAS Central	123	184	307

- **721** empleados de **Casinos y Salas Tragamonedas**

Planta / Sexo	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Funcionarios	-	-	-
Planta Permanente	215	498	713
Contrato con Estabilidad	0	5	5
Contrato de Servicios	1	2	3
Adscripto de otra repartición	-	-	-
TOTAL Casinos y Salas	216	505	721

- **Cantidad de empleados por categoría de diversidad:**

ALTOS DIRECTIVOS (GRI 405-1):

GRUPO ETARIO/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Menores de 30 años	-	-	-
Entre 30 y 50 años	1	1	2
Más de 50 años	-	3	3
TOTAL	1	4	5

DIRECTIVOS DE NIVEL INTERMEDIO:

GRUPO ETARIO/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Menores de 30 años	-	-	-
Entre 30 y 50 años	1	5	6
Más de 50 años	1	6	7
TOTAL	2	11	13

MANDOS MEDIOS:

GRUPO ETARIO/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Menores de 30 años	-	-	-
Entre 30 y 50 años	37	60	97
Más de 50 años	13	61	74
TOTAL	50	121	171

TÉCNICOS:

GRUPO ETARIO/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Menores de 30 años	4	2	6
Entre 30 y 50 años	21	14	35
Más de 50 años	2	7	9
TOTAL	27	23	50

SERVICIOS AUXILIARES

GRUPO ETARIO/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Menores de 30 años	-	-	-
Entre 30 y 50 años	4	9	13
Más de 50 años	2	16	18
TOTAL	6	25	31

ADMINISTRATIVOS

GRUPO ETARIO/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Menores de 30 años	4	7	11
Entre 30 y 50 años	78	78	156
Más de 50 años	21	87	108
TOTAL	103	172	275

EMPLEADOS DE CASINOS/SALAS:

GRUPO ETARIO/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Menores de 30 años	6	4	10
Entre 30 y 50 años	158	160	318
Más de 50 años	19	252	271
TOTAL	183	416	599

Nuevas contrataciones y bajas durante el año 2022

ALTAS DE LOS EMPLEADOS

MODALIDAD	EDAD	CANTIDAD	SEXO		REGIÓN
			Masculino	Femenino	
Contratos de servicios	-30	11	9	2	Paraná
Contratos de servicios	30-50	11	5	6	Paraná-Concordia
Contratos de servicios	+50	1	1	-	Concordia

BAJAS DE LOS EMPLEADOS

GRUPO ETARIO/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Menores de 30 años	-	-	-
Entre 30 y 50 años	-	-	-
Más de 50 años	5	74	79
TOTAL	5	74	79

BAJAS SEGÚN REGIÓN	CANTIDAD
San Salvador	1
Paraná	30
Gualeguaychú	19
Federación	5
Concordia	8
Colón	14
Chajarí	2
TOTAL	79

Condiciones Laborales y Beneficios

- Jornada laboral: 35 horas semanales para todos los empleados desde el 01/08/2021.
- Sueldos: Durante el 2022, el Instituto abonó un total de 4.700.139.960,55 en concepto de sueldos, aportes y contribuciones (valores en moneda heterogénea). La remuneración de mujeres y hombres es equitativa en cada categoría laboral. (GRI 405-2).
- Recategorizaciones: 58 empleados pasaron de Contrato con Estabilidad a Planta Permanente y 1 empleado de Contrato de Servicios a Contrato con Estabilidad. Además, 28 colaboradores obtuvieron la re categorización.
- Participación sindical: 24% de los colaboradores están afiliados a diversos gremios.
- Acceso a información personal: Sistema SUPER para consultas y uso de la Intranet y Extranet para comunicación interna.

3.2 Formación del personal: Eje de gestión de IAFAS(GRI 404-1, 404-2, 404-3)

Durante el año en cuestión, se llevaron a cabo numerosas instancias formativas en el IAFAS, y muchos empleados optaron por estudiar carreras universitarias relacionadas con la actividad de la institución, como la Tecnicatura en Juegos de Azar y la Licenciatura en Administración Pública.

Entre las capacitaciones llevadas a cabo se destacan los siguientes temas: Ley Micaela, ISO 22.301 sobre Continuidad del Negocio, Juego Responsable, y herramientas del Sistema de Gestión, entrenamiento en Reanimación Cardiopulmonar (RCP).

En 2022 se ejecutaron 105 instancias de capacitación, donde asistieron un total de 490 agentes de IAFAS central, Casinos de Entre Ríos y salas de entretenimientos.

Plan Anual de Capacitación 2022

- Cantidad de capacitaciones realizadas: 105
- Cantidad de personal capacitado: 490
- Cantidad de hombres: 277 = 56,53 %
- Cantidad de mujeres: 213 = 43,47 %
- Auxiliares administrativo: 50,87 %
- Jefes de división: 30,11 %
- Jefes de departamento: 11,88 %
- Coordinador/gerentes/directores: 7,14 %

Cabe destacar que durante el año 2022 se dedicaron 42 horas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones, lo que representó una nómina del 4.96 % del personal.

Plan anual de capacitaciones

La División Formación y Desarrollo del Instituto realiza un Diagnóstico de Necesidad de Capacitación Anual. El diseño del Plan Anual de Capacitaciones se efectúa con el análisis de los registros de diagnósticos de necesidad, observaciones directas, entrevistas y teniendo en cuenta los cambios tecnológicos o incorporación de nuevas herramientas de trabajo. Una vez completado este análisis, se procede a la elaboración del proyecto del Plan Anual de Capacitación.

En cuanto a la evaluación de eficacia, el Instituto la lleva a cabo mediante un acuerdo entre el capacitador y la División de Formación y Desarrollo, quienes determinan la metodología más adecuada para medir el desempeño y la comprensión de los contenidos por parte de los participantes.

Para llevar a cabo esta evaluación, se utilizan dos documentos y registros aprobados: la Evaluación de la Eficacia de la Acción de Capacitación y la Evaluación de Eficacia de Acción de Capacitación Multiple Choice. Estas herramientas permiten una evaluación adaptada a las características específicas de cada capacitación. Además, en algunos casos, se puede implementar un examen al finalizar el curso, que permite evaluar de manera directa los conocimientos adquiridos.

Campus virtual

El Campus Virtual del IAFAS o Plataforma Virtual de Capacitación es una herramienta desarrollada 100 % por un grupo de profesionales que trabajan en distintas áreas del Instituto, lo que permite gestionar y difundir el conocimiento interno. La misma cuenta con 16 cursos.

Formaciones que contribuyen a la mejora

En su afán por profesionalizar los recursos humanos, el IAFAS auspicia y subsidia la carrera universitaria de Tecnicatura en Gestión y Administración de Juegos de Azar de ALEA/UPAP para los agentes de salas, casinos y administración central. Este apoyo tiene como objetivo profesionalizar al personal en todas las actividades que explota y desarrolla el organismo. La selección de los postulantes para la inscripción y cursado de la misma es totalmente transparente, en continuidad con los criterios establecidos para asegurar que IAFAS pueda beneficiarse de lo aprendido y generar una gestión del conocimiento a mediano y largo plazo.

A su vez, el Instituto mantiene convenios con distintas universidades como UNER, UADER, UTN y UCA, lo que permitió que durante el año 2022, 7 estudiantes universitarios realizaran sus pasantías y/o prácticas laborales en los distintos ámbitos IAFAS. Este ejercicio enriquece la trayectoria profesional tanto de los estudiantes como del personal del Instituto.

3.3 Acciones a favor de la salud y bienestar

El Instituto de Ayuda Financiera a la Acción Social prioriza el cuidado integral de la salud y el bienestar de sus colaboradores a través de diversas iniciativas y programas lo cual permite generar entorno laboral seguro y saludable.

Equipo de Salud Ocupacional

El Instituto cuenta con un equipo especializado en salud ocupacional compuesto por tres médicos laborales, un abogado y dos administrativos.

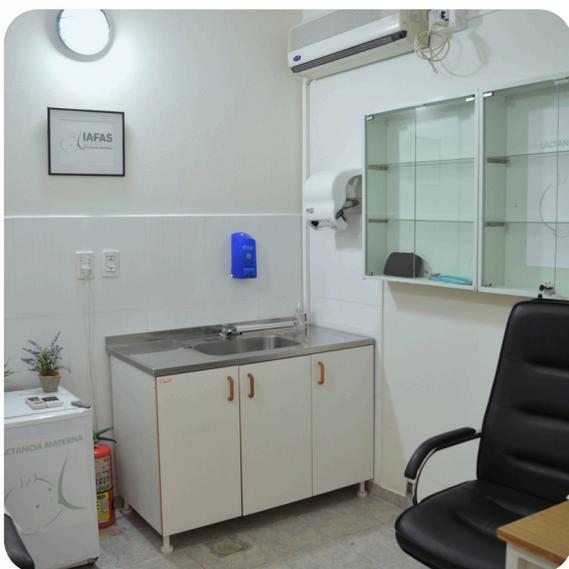
Los servicios de la División Salud Ocupacional se prestan en la sede central de IAFAS durante toda la jornada laboral, de lunes a viernes, en el horario de 06:00 a 13:00 hs. También se gestionan consultas vía línea telefónica, correo electrónico y WhatsApp para empleados de casinos y salas de juego. En algunas salas y casinos, el servicio de emergencia médica y control del ausentismo laboral es proporcionado por empresas contratadas por el Instituto, incluidos fines de semana y feriados.

Capacitación en RCP y Primeros Auxilios

El área de Salud Ocupacional cuenta con personal especializado en formación de enfermería e instructores de RCP. Se brindan capacitaciones al personal del Instituto sobre maniobras de Reanimación Cardiopulmonar (RCP), primeros auxilios y utilización de desfibriladores automáticos (DEA) provistos por el Servicio Médico Laboral en algunas salas y casinos.

Programas y campañas de salud

- Capacitación en Reanimación Cardiopulmonar (RCP): Los empleados reciben formación regular en RCP, una habilidad esencial para responder efectivamente en situaciones de emergencia.
- Disponibilidad de Desfibriladores (DEA): Se ha implementado un programa de instalación de equipos DEA en lugares estratégicos con alta concentración de empleados, aumentando las posibilidades de supervivencia en casos de paro cardíaco repentino.
- Campañas de vacunación: En 2022, se llevó a cabo una campaña de vacunación antigripal para 700 empleados, protegiendo la salud de los colaboradores y previniendo la propagación de enfermedades contagiosas. También se realizaron campañas de vacunación contra el tétanos para empleados del área de mantenimiento.
- Donación de sangre: IAFAS ha participado activamente en campañas de donación de sangre. Se organizaron colectas en la sede central en 2018, 2019, 2021 y 2022, además de firmar un convenio con la Fundación Instituto Autárquico Provincial del Seguro de Entre Ríos (IAPSER) y el Ministerio de Salud de Entre Ríos para campañas externas. Bajo el lema "Donar sangre nos une", se busca establecer una Red Provincial de Sangre para organizar colectas regulares en diferentes localidades.



- Campañas de sensibilización sobre patologías crónicas: Se realizan acciones de concientización sobre diabetes, hipertensión y cáncer de mama en promoción de los hábitos de vida saludables y el autocuidado.



Se destaca que IAFAS es reconocido como un área cardioasistida, comprometido con la salud cardiovascular de sus colaboradores y la comunidad.

Apoyo a la Maternidad y Paternidad

Desde 2018, la sede central de IAFAS cuenta con un Espacio Amigo de la Lactancia Materna que proporciona un ambiente seguro y cómodo para madres en etapa de lactancia.

Permiso Parental

- Licencia por Maternidad: 11 agentes.
- Licencia por Paternidad: 10 agentes.
- Todos los empleados que usufructuaron el permiso parental en 2022, retornaron a sus puestos de trabajo.
- La tasa de regreso al trabajo y retención de empleados es del 100%.

3.4 Seguridad en el trabajo

(GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9)

El Instituto cuenta con dos profesionales en Higiene y Seguridad. Desde el año 2020, se realiza un análisis de los puntos y pautas que establece la norma ISO 45001 para proporcionar espacios de trabajo seguro y saludable.

Evaluación y medición de condiciones laborales: iluminación, ruido y ergonomía (GRI 403-2)

Se realizan inspecciones oculares en los establecimientos del Instituto, que se encuentran distribuidos en toda la provincia. Estas inspecciones se efectúan siguiendo los protocolos establecidos por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, en cumplimiento con los requerimientos legales vigentes. Durante estas revisiones, se toman muestras para medir iluminación, ruido, puesta a tierra y ergonomía. Además, se examinan los establecimientos para identificar desperfectos o deficiencias y se tienen en cuenta las sugerencias proporcionadas por los trabajadores.

Todas estas acciones permiten elaborar un relevamiento detallado de los espacios de trabajo, identificar los peligros potenciales y, de este modo, tomar las medidas correctivas necesarias para mitigar estos riesgos.

Desde finales de 2019, también se habilitó un espacio en la intranet del Instituto donde se actualizan semanalmente fichas con consejos y recomendaciones sobre Salud y Seguridad en el trabajo. Este recurso busca fomentar una cultura de prevención y promover prácticas seguras entre los empleados.

Capacitación y simulacros de emergencia: Preparación para incendios y evacuaciones (GRI 403-3)

En 2022, se realizó el primer simulacro de evacuación en la sede central. Para este evento se realizaron tareas de capacitación destinadas a todos los mandos medios y altos. Las mismas comenzaron en febrero de 2022 y se prolongaron durante todo el año, finalmente, en octubre de ese año, se realizó el primer simulacro de incendio. En líneas generales, la propuesta fue satisfactoria y se destacó que todo el personal demostró compromiso durante las charlas de capacitación.

En relación a los empleados:

- Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral: tasa 0% respecto a 200.000 horas trabajadas.
- Número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias: tasa 0% respecto a 200.000 horas trabajadas.
- Número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables: 18 colaboradores, lo que representa una tasa de TASA (1,738), 10-4 % respecto a 200.000 horas trabajadas.
- Principales lesiones por accidente laboral: Contusiones, torceduras y traumatismos.

Comunicación y reporte de incidentes: Procedimientos y canales de contacto (GRI 403-4)

Los trabajadores pueden ponerse en contacto con el área de Higiene y Seguridad a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: serviciohys@iafas.gov.ar
- Teléfono: (0343) 4201166 o (0343) 154658261
- Personalmente en la oficina ubicada en IAFAS Central
- Todos los empleados del Instituto, cuentan con una credencial de IAPSER, donde pueden realizar directamente la denuncia del siniestro
- En todos los espacios de trabajo se añadió cartelería que contiene el procedimiento ante una contingencia

Otros beneficios a sus colaboradores

Celebración de trayectorias: Entregas de obsequios y reconocimientos para empleados que se jubilan.

Celebración de trayectorias:



Eventos y encuentros:

Organización de eventos como las 34° Olimpíadas Interloterías y fiesta de fin de año para agentes del IAFAS.



Facilitando la Comunicación Interna: Estrategias para la unión y la colaboración

La comunicación efectiva es fundamental para el funcionamiento exitoso de cualquier organización, especialmente en un entorno diverso y dinámico como el del IAFAS. Consciente de esta necesidad, el Instituto ha implementado una red de comunicación denominada "Intranet Humana", lo cual facilita el flujo de información entre sus distintas sedes y roles laboral.

Los Facilitadores de la Comunicación desempeñan un papel crucial en esta red, actúan como enlaces clave entre las diversas áreas y contribuyen al intercambio efectivo de información. A través de esta red, se fomenta un sentido de pertenencia hacia la organización y el trabajo en equipo como un hábito esencial para el éxito organizacional.

A pesar de los desafíos presentados por la pandemia, el IAFAS ha mantenido activa esta red de comunicación, permitiendo la interacción virtual diaria entre sus miembros.

Además, se han realizado encuentros presenciales periódicos para fortalecer aún más la comunicación interna y el trabajo en equipo.

De este modo, el IAFAS reconoce la importancia de la comunicación efectiva y el valor del servicio excepcional de sus colaboradores, tanto en situaciones ordinarias como extraordinarias. Mediante la promoción de la comunicación colaborativa y el reconocimiento de la trayectoria y el compromiso de sus empleados, el Instituto continúa fortaleciendo su cultura organizacional y su capacidad para alcanzar sus objetivos.



3.5 Aportes a la comunidad

ORGANISMO (EN PESOS) (*)	ADELANTOS 2022	ADELANTOS 2021	%
Tesorería General de la Provincia	500.000.000,00	360.000.000,00	39%
FOPRODE	212.000.000,00	97.000.000,00	119%
Salud	11.750.000,00	5.000.000,00	135%
Amas de casa	42.820.760,00	47.846.075,00	-11%
Ministerio de Desarrollo Social	117.544.500,00	61.600.000,00	91%
Teatro Independiente	23.500.000,00	-	100%
Fondo para Fomento Audiovisual	23.500.000,00	-	100%
FOPROSE	58.800.000,00	31.500.000,00	87%
TOTAL	989.915.260,00	602.946.075,00	64%

(*) Valores expresados en moneda heterogénea

Organismos GRI 201-1, 413-1, 2-8)

Aportes a seguridad

La creación del Fondo Provincial de Seguridad (FOPROSE), establecido por la Ley 10.364, ha sido fundamental para fortalecer la defensa, garantía y promoción de los derechos ciudadanos, lo cual mejoró las condiciones de seguridad en áreas urbanas y rurales de la provincia de Entre Ríos.

Durante el año 2022, con recursos provenientes de los juegos de azar y gestionados a través del Fondo Provincial de Seguridad (FOPROSE), se llevaron a cabo iniciativas mediante convenios con varios municipios y comunas de la provincia, con el objetivo de adquirir cámaras de videovigilancia y otros equipos para reforzar la seguridad ciudadana. Estas acciones beneficiaron a 34 municipios y 20 comunas, distribuidos en toda la provincia.

En el año 2022 el Instituto transfirió \$58.800.000,00 en concepto de adelantos de utilidades. Al cierre del ejercicio, el importe correspondiente al FOPROSE ascendió a \$44.786.392,85 representando el 5% de las utilidades netas contables del Instituto.



Los sistemas de videovigilancia ayudan a combatir el delito, a la prevención e investigación. En esto, la provincia viene sosteniendo una política continua de aporte a los Municipios y Comunas para que, en esfuerzo compartido, se pueda implementar. Los gobiernos locales aportan la instalación, el mantenimiento de las cámaras, para que podamos tener nuestras ciudades con videovigilancia, siempre instalada en sede policial que es una de las condiciones que exige la ley provincial que regula la videovigilancia.

Ministra de Gobierno, Dra. Rosario Romero

Aportes al Fondo de Financiamiento para la Promoción de la Economía Social

El Instituto destina el 10% de sus utilidades netas contables al Fondo de Financiamiento para la Promoción de la Economía Social, con el fin de proporcionar herramientas y maquinarias a emprendedores de Entre Ríos.

Se destaca que este año se cumplieron los 10 años de la sanción de la ley de economía social, siendo IAFAS la entidad responsable de financiar el proyecto. Desde el año 2012, el Instituto ha contribuido mensualmente al mencionado fondo. Durante los primeros dos años, los aportes representaban el 5% de las utilidades netas del Instituto. A partir de 2014 esta cifra se duplicó, destinándose ahora el 10% de los ingresos generados por los juegos de azar a la economía social.

Con estos recursos, la Secretaría de Economía Social -dependiente del Ministerio de Desarrollo Social- destina aportes a emprendedores, ya sean económicos o de equipamiento, promoviendo la inclusión, el trabajo asociativo y solidario, las capacidades laborales y las estrategias de autoempleo para mejorar la calidad de vida de las familias entrerrianas.

En el año 2022 se transfirieron \$ 117.544.500,00 en concepto de adelantos de utilidades. Al cierre del ejercicio, el importe correspondiente a Desarrollo Social ascendió a \$89.572.758.70.

Aportes al Fondo de Reserva para la Asistencia de Salud

En virtud de la Ley N° 8814, el Instituto destina el 1% de sus utilidades netas contables para el Fondo de Reserva para la Asistencia de Salud. Este fondo tiene como objetivo proporcionar atención médica a pacientes que, por las características de su dolencia y el grado de complejidad, requieren tratamientos que no pueden ser provistos en hospitales públicos de Entre Ríos, y necesitan ser derivados a otros nosocomios, fuera de la provincia y dentro del país.

Durante el año 2022, se realizaron traslados sanitarios en ambulancias para atender a 285 personas, algunas de las cuales requirieron múltiples derivaciones debido a la naturaleza de sus condiciones médicas.

En el 2022 se transfirieron \$11.750.000,00 en concepto de adelantos de utilidades. Al cierre del ejercicio, el importe correspondiente a Salud ascendió a \$8.957.278,57.

Aportes de IAFAS al Fondo Provincial de Deporte (FOPRODE)

El Fondo Provincial de Deporte (FOPRODE) es beneficiario del 18% de las utilidades netas contables de IAFAS. Estos fondos están destinados a financiar programas definidos por la Ley 10.373 que apoyan a instituciones y deportistas de la provincia de Entre Ríos.

Durante el año 2022, los recursos fueron dirigidos principalmente a instituciones deportivas que representaron a la provincia en competencias de alcance nacional, en disciplinas como fútbol, básquetbol, voleibol, ciclismo y atletismo. Esto incluye ligas de fútbol, asociaciones de básquetbol y clubes oficialmente reconocidos, que están afiliados a las federaciones respectivas de Entre Ríos. Además, se favoreció al deporte federado y a las instituciones que lo representan.

En 2022 se transfirieron \$ 212.000.000,00 en concepto de adelantos de utilidades. Al cierre del ejercicio contable, el importe correspondiente a FOPRODE ascendió a \$ 161.231.014,27.

Aportes a Amas de Casa

Durante el ejercicio 2022, el Instituto transfirió a la Caja de Jubilaciones y Pensiones un total de \$ 42.820.760,00, que se distribuyó entre 4.834 beneficiarios, de los cuales 4.771 eran amas de casa pasivas y 63 pensionados.

En comparación, en el año 2021, IAFAS había transferido \$47.846.075,00 a la Caja de Jubilaciones y Pensiones lo cual benefició a 5.625 personas (5.553 amas de casa pasivas y 72 pensionados).

Se observa una disminución del 10,50% en la cantidad de beneficiarios, atribuible al aumento en el número de fallecimientos entre las amas de casa y pensionados.

Aportes a la Tesorería General de la Provincia

El Instituto destina un porcentaje a la tesorería de la provincia, que varía según las utilidades netas del ejercicio. De acuerdo a los estados contables del ejercicio 2022, el importe ascendió a \$ 495.595.212,31.

Es preciso mencionar que en el 2022 se transfirieron \$ 500.000.000,00 en concepto de adelantos de utilidades contables 2022, lo que equivale a 8.070 Sueldos Mínimo Vital y Móvil al 31/12/2022 o 8.316 Jubilaciones Mínimas al 31/12/2022.

Aportes para cultura

Fondo de Fomento para el Teatro Independiente

El 20 de octubre de 2021, el Senado Provincial sancionó la Ley N° 10931 de Teatro Independiente, que estableció un marco de apoyo para esta actividad cultural. Conforme a lo estipulado en esta norma, IAFAS comenzó a aportar un 2% de sus utilidades en 2022 para el fomento del Teatro Independiente, con el compromiso de aumentar este porcentaje de manera progresiva hasta alcanzar el 4% en 2024.

La ley declaró al teatro independiente como una actividad de interés público y esencial para el desarrollo cultural de la provincia. Definió al teatro independiente como un patrimonio artístico tanto material como inmaterial del pueblo entrerriano, sujeto a la promoción y apoyo por parte del Estado.

Al cierre del ejercicio 2022, el importe correspondiente al Fondo de Teatro Independiente ascendió a \$17.914.557,14. Durante ese año, se transfirió \$23.500.000,00 en concepto de adelantos de utilidades.

Fondo de Fomento Audiovisual de Entre Ríos

La Ley N° 10937/2021 estableció la creación del Fondo de Fomento Audiovisual de Entre Ríos (FOAER), destinado a promover el desarrollo, producción y postproducción de proyectos audiovisuales. La ley tiene como objetivo estimular, fomentar y promover el crecimiento integral de la industria audiovisual en la provincia, así como la difusión y conservación de las obras como parte del patrimonio cultural entrerriano.

A partir del ejercicio 2022, conforme lo establecido en la normativa, el Instituto aporta el 2% de las utilidades netas por juegos y apuestas, que surgen de los estados financieros. La ley prevé que el aporte se incremente un punto porcentual anual, hasta alcanzar el porcentaje máximo anual del 4% para el ejercicio 2024 y siguientes.

Al cierre del ejercicio 2022, el importe correspondiente al Fondo de Fomento Audiovisual de Entre Ríos ascendió a \$17.914.557,14. Durante ese año, se transfirió \$ 23.500.000,00 en concepto de adelantos de utilidades.

Contribuciones del Instituto al Estado Nacional, Provincial y Municipal

El Instituto se encuentra exento del pago de impuestos al Estado, abonando solamente a nivel municipal la Tasa de Inspección Sanitaria, Higiene y Profilaxis (TISHP). En 2022 el importe de esta tasa ascendió a \$ 178.293.274,04, en moneda heterogénea.

Cabe destacar que el Instituto actúa como Agente de Retención para diversos impuestos y tasas, incluido el Impuesto a las Ganancias de 4° categoría (AFIP), Tasas Municipales agencias (AFIM), Profesiones Liberales (ATER), Ingresos Brutos (ATER), sellos (ATER), Impuesto Juegos de Azar (AFIP), Impuesto sobre las Apuestas (AFIP). En 2022, el importe total retenido y abonado por la institución en estos conceptos ascendió a \$ 525.112.635,98.

Impacto social y generación de empleo

IAFAS juega un papel significativo en la creación de empleo y el impacto social positivo en la comunidad entrerriana.

Generación de trabajo indirecto

El Instituto, a través de su extensa red de agencias oficiales y corredores de apuestas, contribuye significativamente a la generación de empleo indirecto en la región:

- Agencias oficiales: IAFAS gestiona 934 agencias oficiales que emplean a 1,671 personas. Estos empleados desempeñan funciones esenciales en la operación diaria, incluidas las ventas, atención al cliente, administración y soporte técnico.
- Corredores de apuestas: 100 corredores de apuestas operan en toda la provincia de Entre Ríos, esto proporciona servicios de captación y gestión de apuestas.
- Sala: El Instituto también genera empleo indirecto a través del personal contratado por las empresas concesionarias y proveedoras de máquinas tragamonedas., siendo 234 trabajadores que prestan servicios técnicos, de buffet, limpieza y atención al público en estos establecimientos.

Comisiones abonadas

El Instituto abonó un total de \$ 3.190.083.508,98 en comisiones a agencieros y corredores, en moneda heterogénea. Esta cifra representa una contribución económica significativa y un incentivo para el desarrollo del empleo en la región, además genera un impacto económico positivo del Instituto.

Promoción del bienestar y la inclusión social

El IAFAS se compromete con la comunidad a través de diversas iniciativas que promueven el bienestar social y la inclusión:

- **Celebración del Día de las Infancias:** En octubre de 2022, el Instituto organizó la cuarta edición de los festejos por el Día de las Infancias en el Predio Social y Deportivo HISA de Paraná. Este evento incluyó actividades recreativas y culturales para más de 120 niños y niñas de residencias socioeducativas y servicios de protección de derechos.



- **Publicidades:** En 2022, IAFAS apoyó a 39 clubes, asociaciones y entidades sin fines de lucro a través de publicidad y donaciones. Las entidades beneficiadas incluyeron clubes deportivos, fundaciones y organizaciones comunitarias.
- **Donación de Mobiliarios y Bienes Informáticos:** Durante el año 2022, IAFAS donó mobiliarios y bienes informáticos a diversas entidades como Copnaf, Hospital San Martín y escuelas, contribuyendo así a la mejora de recursos en la comunidad.

Prácticas laborales

En octubre de 2022, IAFAS brindó la oportunidad a estudiantes de la escuela secundaria Domingo Faustino Sarmiento de Paraná para realizar prácticas laborales en sus instalaciones centrales. Esta experiencia les permitió adquirir habilidades prácticas y una visión del mundo laboral en diversas áreas como Seguridad e Higiene, Soporte Técnico, y Recursos Humanos.

IAFAS, en colaboración con Aspasid y el CGE, mantiene desde hace varios años un convenio con el Centro Privado Educativo Integral y Terapéutico (Cpeit) N° 30 de Aspasid. A través de este acuerdo, se realizan pasantías de prácticas laborales destinadas a personas con discapacidad.

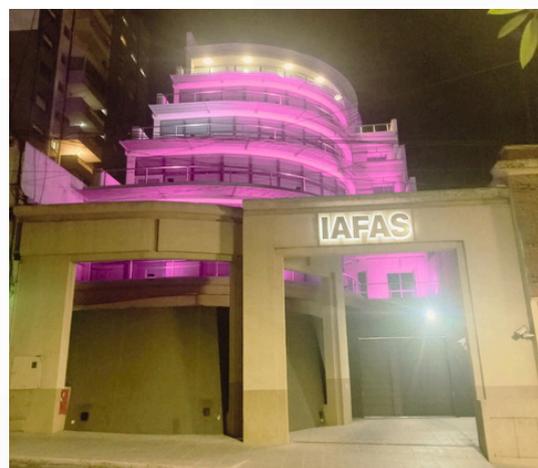
Acompañamiento a otros organismos

El Instituto facilitó el uso del Auditorio "Aldo Lettieri" para reuniones de diversas organizaciones y entidades tales como la Asociación de Empleados de Juegos Oficiales (AEJO), IAPSER, el Ministerio de Desarrollo Social y Copnaf.

Concientización sobre el cáncer de mama

En apoyo a la campaña de concientización sobre el cáncer de mama, IAFAS iluminó su sede central con tonos rosas y distribuyó cintas rosas entre los agentes. Además, se exhibieron imágenes alusivas en la galería de arte de IAFAS y, también, se entregaron lazos rosas en Casino Chajarí junto con folletos informativos sobre la importancia de la prevención y el tratamiento.

Estas iniciativas reflejan el compromiso continuo de IAFAS y su esfuerzo por promover el bienestar social y la conciencia sobre temas de salud pública.



4 **JUNTOS POR UN MUNDO SOSTENIBLE**

4.1 Consumo de energía

4.2 Consumo de combustible

4.3 Residuos

4.4 Materiales - uso de papel y tinta

JUNTOS POR UN MUNDO SOSTENIBLE:

ACCIONES PARA MINIMIZAR EL IMPACTO AMBIENTAL

4.1 Consumo de energía (GRI 302-1, 302-2)

El IAFAS se compromete con la sostenibilidad y la reducción de su impacto ambiental. En el análisis del consumo de energía, se ha monitoreado la evolución del uso energético en los años 2020, 2021 y 2022, medido en joules y kilowatts. La equivalencia utilizada es 1 kW = 3.600.000 Joules.

CONSUMO EN JOULES

CONSUMO DE ENERGÍA SEDE SALA DE SORTEOS- ALEM 243	2022	2021	2020
Fuentes no renovables	223.416.000.000	156.160.800.000,00	177.105.600.000,00
Fuentes renovables	78.854.400.000	27.151.200.000,00	0
TOTAL consumo en Sala de Sorteos	302.270.400.000,00	183.312.000.000,00	177.105.600.000,00

CONSUMO DE ENERGÍA SEDE CENTRAL- 25 DE MAYO 255/ BELGRANO 80	2022	2021	2020
Fuentes no renovables	1.092.672.000.000,00	1.086.372.000.000,00	1.026.396.000.000,00
Fuentes renovables	-	-	-
TOTAL consumo en Sede Central	1.092.672.000.000,00	1.086.372.000.000,00	1.026.396.000.000,00

TOTAL de consumo de energía (Sala de Sorteos + Sede Central)	1.394.942.400.000,00	1.269.684.000.000,00	1.203.501.600.000,00
--	----------------------	----------------------	----------------------

CONSUMO EN KILOWATTS

CONSUMO DE ENERGÍA SALA DE SORTEOS- ALEM 243	2022	2021	2020
Fuentes no renovables	62.060,00	43.378,00	49.196,00
Fuentes renovables	21.904,00	7.542,00	-
TOTAL consumo en Sala de Sorteos	83.964,00	50.920,00	49.196,00

CONSUMO DE ENERGÍA SEDE CENTRAL- 25 DE MAYO 255/ BELGRANO 80	2022	2021	2020
Fuentes no renovables	303.520,00	301.770,00	285.110,00
Fuentes renovables	-	-	-
TOTAL consumo en Sede Central	303.520,00	301.770,00	285.110,00
TOTAL de consumo de energía (Sala de Sorteos + Sede Central)	387.484,00	352.690,00	334.306,00

Durante el año 2022, el Instituto consumió un total de 387.484 kW de energía. A pesar de un incremento del 9,87% en comparación con el año anterior, este aumento se debe en parte a que en 2021, debido a la pandemia, los establecimientos no operaron a plena capacidad.

Se destaca que en virtud de la generación de energías renovables en la Sala de Sorteos en el año 2022 se pudo generar un ahorro energético, incrementando un 190% el uso de fuentes renovables respecto al ejercicio anterior.

Complementando estas acciones, es importante destacar los esfuerzos en materia de economía energética, que incluyen el reemplazo de equipos electrónicos por aparatos de bajo consumo y la instalación de paneles solares en la Sala de Sorteos, cubriendo así la demanda eléctrica del sector.

4.2 Consumo de combustible (litros)

IAFAS también ha monitorizado el consumo de combustibles. A continuación se presentan cuadros donde se detalla la evolución del consumo de litros de gas oil y nafta en 2021 y 2022 para el parque automotor del Instituto, así como el consumo de gas oil del generador de energía de la Sala de Sorteos y el Data Center.

PARQUE AUTOMOTOR	2022	2021
Gas-Oil	5.452,72	5.050,00
Nafta	11.901,25	9.309,00
TOTAL de consumo en combustible Parque Automotor	17.353,97	14.359,00

GRUPOS GENERADORES DE ENERGÍA (SALA DE SORTEOS Y DATA CENTER IAFAS CENTRAL)	2022	2021
Gas-Oil	171	66
TOTAL de consumo en combustible grupos generadores	171	66

TOTAL de litros de combustible consumidos en 2022	17.524,97	14.425,00
---	-----------	-----------

4.3 Residuos (GRI 306-3)

El IAFAS prioriza soluciones amigables con el medio ambiente en sus operaciones. En particular, al contratar la ofimática y colaboración a través de Google Workspace, el Instituto ha optado por prescindir de la utilización de Unidades de Alimentación Ininterrumpida (UPS) en los puestos de trabajo que utilicen esta plataforma. En su lugar, se adquirirán solo estabilizadores, lo que permitirá reducir drásticamente el uso y descarte de baterías para UPS.

Además, tanto la Sede Central como los Casinos Neo Mayorazgo y 25 de Mayo han implementado un sistema de separación de residuos en origen. Esta iniciativa, en línea con la campaña del Municipio de Paraná, se apoya en canales de comunicación interna para asegurar que todas las áreas se comprometan con el desecho diferenciado, facilitando así la recuperación de materiales reutilizables.

En cuanto a los residuos tecnológicos, IAFAS asegura un manejo adecuado de los equipos informáticos que ya no están en funcionamiento. Estos residuos son enviados a centros especializados en su tratamiento y reciclaje.

Asimismo, los cartuchos de impresora agotados son retirados por la empresa Recycler, la cual está registrada en el Registro Nacional de Generadores y Operadores de Residuos Peligrosos, conforme a la Ley 24.051 de Residuos Peligrosos. Esta práctica asegura el cumplimiento de las normativas establecidas por la Secretaría de Desarrollo Sustentable y Política Ambiental.

4.4 Materiales, uso del papel y tinta (GRI 306-3)

En pos de contribuir y dejar huella ecológica, IAFAS durante el año 2022 logró poner en marcha el Sistema de Notificaciones Electrónicas, el cual permitió, además de agilidad en la gestión administrativa, la disminución de impresión de documentos a enviar por correo postal (Ej. notificaciones, cartas documentos, o notas).

Documentos notificados electrónicamente (al 31/12/22) => 94

Esta medida ecológica se suma a otras iniciativas implementadas por el Instituto para reducir el uso de papel y tinta. Entre ellas se encuentran:

- Implementación del código QR para evitar la impresión de nuevos folletos, reduciendo significativamente el consumo de papel.
- Reciclaje y reutilización de folletos antiguos, llevada a cabo por el Departamento de Juego Responsable (JR).
- Digitalización de ciertos trámites, facilitando un acceso más rápido y eficiente a la documentación, y disminuyendo la necesidad de impresiones.
- Creación de una Biblioteca Virtual, que permite el acceso a recursos y documentación sin recurrir al papel.
- Implementación de la firma digital para 17 colaboradores del Instituto, eliminando la necesidad de documentos físicos.
- Adhesión al Programa de Despapelización de la Administración Pública, donando más de 12.964 kilogramos de papel para su reciclaje.
- Digitalización de los recibos de sueldos, los cuales son enviados mensualmente al correo institucional de los colaboradores, eliminando el uso de papel.
- Ventas sistematizadas de los juegos lotéricos de Tómbola y Quini ó a través de IAFAS Play.
- Consulta digital de los extractos de Tómbola a través de la página web del Instituto, facilitando la información sin necesidad de impresiones.
- Durante el año 2022, se trabajó en gestión conjunta con el área de Modernización de la provincia, para poder implementar en el nuevo Sistema de Seguimiento de Expedientes del Gobierno de la Provincia, un apartado para trámites internos para este Instituto y allí poder gestionar la documentación interna con firma electrónica. Este objetivo se continuará trabajando en 2023.
- Acceso digital a documentación para agencieros y proveedores a través de la página web del IAFAS, además de un portal dedicado para los agencieros.
- En referencia al proyecto de digitalización del archivo, al 31/12/2022, se logró alcanzar un total de 725 cajas digitalizadas desde el inicio del proyecto. Restan digitalizar un total de 1.129 cajas, sobre el total de 1.850 existentes. Esto evidencia que casi el 39% de la documentación de archivo se encuentra de manera digital.

Otras Iniciativas:

IAFAS destaca su compromiso con la concienciación ambiental de sus clientes a través de diversas publicaciones relacionadas con el cuidado del medioambiente. Estas incluyen piezas sobre eficiencia energética, el Programa de Despapelización de la Administración Pública, y la instalación de paneles solares en la Sala de Sorteos, entre otros temas.

Además, en el Día Nacional de la Responsabilidad Social, el IAFAS adhirió al lema de ALEA "Loterías argentinas, juntas por un mundo sostenible", publicando una nota alusiva a la responsabilidad del Instituto sobre los impactos que sus acciones y decisiones generan tanto a nivel interno como externo, desde lo social hasta lo ambiental.

En el Día Mundial del Medio Ambiente, el IAFAS también se sumó al mensaje propuesto por ALEA y al hashtag #UnaSolaTierra, reafirmando su compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medioambiente.



5 ESTADO DE VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

ESTADO DE VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (EVEGYD)

El Valor Económico Generado es el valor creado por la organización y los grupos sociales involucrados con ella. Se mide por la diferencia entre el valor de las ventas y los insumos adquiridos a terceros devengados en el ejercicio.

EVEGYD es un estado económico financiero, histórico, que muestra el valor económico generado por el Instituto y simultáneamente revela cómo se distribuye entre los diversos grupos sociales. Esto constituye la razón de ser de IAFAS.

El mismo muestra en su primera parte de manera detallada el valor económico generado por la entidad y en su segunda parte presenta como el valor agregado fue distribuido. La distribución del valor económico generado incluye los siguientes conceptos:

- Remuneración al personal tanto para colaboradores dentro del escalafón como fuera del mismo.
- Al Estado, por medio de impuestos, tasas y contribuciones.
- Retribuciones al capital de terceros, (incluye alquileres tanto de máquinas tragamonedas, como de locales).
- Retribuciones al capital propio (reserva legal y de capital).

El EVEGYD ha sido confeccionado en base a los lineamientos establecidos por la Resolución Técnica N° 36 y 42 de la Federación Argentina de Consejos de Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE). Los importes han sido ajustados por inflación, conforme a lo dispuesto en la RT n°6 y normas complementarias a fin de expresarlos en moneda homogénea.

DESCRIPCIÓN	EJ. ACTUAL	EJ. ANTERIOR	%
1. INGRESOS	\$46.643.272.904,16	\$ \$38.058.375.015,70	22,56%
1.1. Ventas (*1)	\$46.382.835.511,68	\$37.787.801.734,13	22,75%
1.2. Otros ingresos (*2)	\$260.437.392,48	\$270.573.281,57	-3,75%
2. INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEROS	\$33.132.187.450,21	\$27.123.851.970,83	22,15%
2.1. Costo de los productos, de las mercaderías y de los servicios vendidos. (*3)	\$32.697.389.779,17	\$26.754.852.727,39	22,21%
2.2. Materiales, energía, servicios de terceros y otros (*4)	\$434.797.671,04	\$368.999.243,44	17,83%

3. VALOR ECONÓMICO GENERADO BRUTO (1-2)	\$13.511.085.453,95	\$10.934.523.044,87	23,56%
4. DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN	\$52.915.842,35	\$54.489.168,14	-2,89%
5. VALOR ECONÓMICO GENERADO NETO PRODUCIDO POR LA ENTIDAD (3 - 4)	\$13.458.169.611,60	\$10.880.033.876,73	23,70%
6. VALOR ECONÓMICO GENERADO RECIBIDO EN TRANSFERENCIA	\$-1.525.954.982,85	\$-834.723.932,75	82,81%
RESULTADO FINANCIERO Y POR TENENCIA	\$-1.525.954.982,85	\$-834.723.932,75	82,81%
7. VALOR ECONÓMICO GENERADO TOTAL A DISTRIBUIR (5 + 6)	\$11.932.214.628,75	\$10.045.309.943,98	18,78%
8. DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO	\$11.932.214.628,75	\$10.045.309.943,98	18,78%
1. Personal (*5)	\$6.234.992.586,69	\$4.745.311.321,48	31,39%
2. Impuestos, tasas y contribuciones	\$244.865.522,21	\$187.898.765,32	30,32%
3. Retribución al capital de terceros (*6)	\$4.442.052.189,53	\$3.491.568.985,00	27,22%
4. Retribuciones al capital propio	\$114.576.473,30	\$98.466.208,37	16,36%
5. Aportes a tesorería	\$495.595.212,31	\$801.212.632,90	-38,14%
6. Aportes a amas de casa	\$59.756.059,04	\$47.846.075,00	24,89%
7. Aportes a FOPRODE	\$161.231.014,27	\$217.590.297,18	-25,90%
8. Aportes al Ministerio de Desarrollo Social	\$89.572.785,70	\$137.063.645,17	-34,65%
9. Aportes a FOPROSE	\$44.786.392,85	\$73.303.745,28	-38,90%
10. Aportes a Salud	\$8.957.278,57	\$11.114.815,76	-19,41%
11. Aportes para el Fondo para Fomento Audiovisual	\$17.914.557,14	-	100,00%
12. Aportes al Teatro Independiente	\$17.914.557,14	-	100,00%
13. Aportes a distribuir s/Rdo ejercicio balance N° 87	-	\$233.933.452,52	
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	\$11.932.214.628,75	\$10.045.309.943,98	18,78%
TOTAL VALOR ECONÓMICO SIN DISTRIBUIR	\$ -	\$0,00	

(*1) Incluye fichaje y Canon.

(*2) Incluye resultados extraordinarios.

(*3) Incluye caja público, premios y comisiones a las agencias.

(*4) Incluye todos los otros costos necesarios para poder prestar el servicio, inclusive los juicios pendientes.

(*5) Incluye los sueldos , beneficios Y jubilación anticipada.

(*6) Incluye alquileres tanto de maquinas como locales seria.

6 ÍNDICE DE REVELACIÓN DE SUSTENTABILIDAD

(TABLA GRI)

INDICE DE REVELACIÓN DE SUSTENTABILIDAD DEL IAFAS

Indice	Subindice	Detalle	Pagina o referencia
CONTENIDOS GENERALES			
1. La organización y sus prácticas de presentación de informes			

GRI 2- CONTENIDOS GENERALES	2-1	Detalles organizacionales	4 y 6	
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	El presente informe de sostenibilidad incluye la totalidad de las operaciones, actividades y servicios de la Lotería de Entre Ríos, que actúa como una única entidad en el ámbito de la provincia	
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	El período abarca desde el 1/12/2022 al 31/12/2022, la periodicidad es anual, El punto de contacto es por medio del correo atencionalcliente@iafas.gov.ar	
	2-4	Actualización de la información	No se efectuaron cambios significativos sobre el informe del período anterior	
	2-5	Verificación externa	El reporte de Sustentabilidad no cuenta con verificación externa	
	2. Actividades			
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9 a 18.No hubo cambios respecto a ejercicios anteriores, salvo la incorporación del Juego Online	
	2-7	Empleados	PAG 42-46 .Se toman los datos del final del períodoo objeto del reporte	
	2-8	Trabajadores que no son empleados	9	
	3. Gobernanza y trabajadores			
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	Pag. 27-28. Presidente:Cr. Silvio Orestes Vivas, Director Político: Cr. Guillermo Dubra, Director Representante de los trabajadores: Gabriel Abelendo, Directora Representante de los trabajadores suplente: Lic. María Eugenia Valle	
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	27	
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente Silvio Vivas forma parte del directorio del Instituto, no ocupa otro cargo ejecutivo en la Institución.	
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	El Directorio es responsable de la administración de la entidad y aprueba las políticas de gestión, la misión, visión y valores del Instituto (fojas 27-29). Cuenta con un tablero de comando que le permite efectuar la revisión de la eficacia de los procesos de la organización, la cual esta medida en indicadores claves.	
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	La Coordinación de Responsabilidad Social es responsable de formular y liderar la estrategias de sustentabilidad y la Coordinación de Gestión cuenta con indicadores KPI que permiten identificar y abordar los impactos económicos, ambientales y sociales. Por medio de los mismos se evalúa la eficacia de los procesos de la organización. Estas coordinaciones reporta a la Gerencia General, la que a su vez informa al Directorio. A su vez se encuentra la Gerencia Administrativa contable, quien se encarga de liderar las estrategias referentes a los aspectos económicos de la organización, la cual esta en permanente contacto con el Directorio.		
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	El presidente revisa y aprueba la información presentada en los reportes de sustentabilidad de la organización		

GRI 2- CONTENIDOS GENERALES	2-15	Conflictos de interés	N/A	
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Las inquietudes críticas son comunicadas al máximo órgano de gobierno por el Gerente General y los Subgerentes, quienes las trasladan en el marco de reuniones periódicas con el Directorio. Este mecanismo permite el tratamiento de temas relevantes para la gestión institucional.	
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	28	
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Actualmente, no se realiza una evaluación formal o sistemática del desempeño del máximo órgano de gobierno	
	2-19	Políticas de remuneración	En IAFAS, la remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos se compone de una parte fija y una parte variable. La remuneración fija se establece conforme a las normativas vigentes que regulan la administración pública, en función de la responsabilidad asignada a cada cargo. Por su parte, la remuneración variable está vinculada al desempeño institucional y a la utilidad generada por los juegos explotados por la organización. Esta retribución se encuentra regulada mediante resoluciones internas, donde se definen los criterios, fórmulas de cálculo y mecanismos de distribución correspondientes.	
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	No hay un comité que evalúe el sueldo, si un área que se encarga de la liquidación de los sueldos de todos los empleados. No participan los grupos de interés y la determinación de la remuneración se sustenta en lo establecido en decretos y resoluciones	
	2-21	Ratio de compensación total anual	N/A	
	4. Estrategia, políticas y prácticas			
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	2-3	
	2-23	Compromisos y políticas	No se encuentra formalizado compromisos y políticas de RRHH, las políticas de gestión se encuentran en el siguiente link : https://www.iafas.gov.ar/institucional/politica-de-gestion/	
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	28-29	
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	34-40	
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	20-21 y 34-35	
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Durante el período informado, no se registraron casos de incumplimiento significativo de la legislación ni de las normativas vigentes aplicables a la organización.	
	2-28	Afiliación a asociaciones	22 a 23	
	5. Participación de los grupos de interés			
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	20 - 21	
	2-30	Convenios de negociación colectiva	El personal se encuentra cubierto bajo el estatuto del Empleado Público Provincial, el cual establece las condiciones laborales, escalas salariales, jornadas, licencias, régimen disciplinario y otros aspectos vinculados a la relación de empleo. Pag 46.	

TEMAS MATERIALES

TEMAS MATERIALES				
GRI 3: Temas materiales GRI 201: Desempeño Económico	3-1	Proceso para determinar temas materiales	7	
	3-2	Lista de temas materiales	7 - 8	
	3-3	Enfoque de Gestión	7 - 8	
Desempeño económico				
	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8	
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	24 - 25 y 70 - 71	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	El Instituto no recibe asistencia financiera del gobierno	
	Presencia en el mercado 2016			
	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8	
	202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	N/A	
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	28	
	Prácticas de abastecimiento 2016			
	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8	
	202-1	Proporción de gasto en proveedores locales	19	
Anticorrupción 2016				
GRI 3: Temas materiales GRI 205:	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8	
	205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	29 - 31	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	31	
	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	30	
Materiales 2016				
GRI 3: Temas materiales GRI 301:	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8	
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	66-67	
Energía				
GRI 3: Temas materiales GRI 302	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8	
	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	64 - 66	
	302-2	Consumo de energía dentro de la organización	N/A	
	302-3	Intensidad energética	N/A	

Residuos			
GRI 3: Temas materiales GRI 306	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8
	306-3	Residuos generados	66
Empleos			
GRI 3: Temas materiales GRI 401:	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8
	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	46
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Todos los empleados de la organización se encuentran contratados a tiempo completo. Esto implica que no existen diferencias en las prestaciones otorgadas
	401-3	Permiso parental	51
Salud y seguridad en el trabajo			
GRI 3: Temas materiales GRI 403:	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8
	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	48-52
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	51
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	48-52
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	52
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	48-52
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	49-50
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	N / A
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	48-52
	403-9	Lesiones por accidente laboral	52
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	52	
Formación y educación			
GRI 3: Temas materiales GRI 404	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8
	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	47
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	48
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pag 47

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 3: Temas materiales GRI 405	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8
	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	27 y 42 - 45
	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	45

No discriminación

GRI 3: Temas materiales GRI 406	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el período reportado, no se registraron formalmente casos de discriminación en la organización.

Comunidades locales

GRI 3: Temas materiales GRI 413	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8
	413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	56 - 62

Privacidad del cliente

GRI 3: Temas materiales GRI 418	3-3	Gestión de los temas materiales	7 - 8
	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante el año 2022 se registró un (1) caso fundamentado relacionado con una violación a la privacidad de los datos de un cliente. El incidente fue abordado conforme a los procedimientos establecidos, tomando las medidas correctivas correspondientes para evitar su recurrencia.

IAFAS

INSTITUTO
DE AYUDA FINANCIERA
A LA ACCIÓN SOCIAL