

2019-2023

LIBRO DE  
GESTIÓN

**IPJyC**



**MENDOZA  
GOBIERNO**

# CONTENIDO

PALABRAS DEL DIRECTORIO	7
<b>01</b> REORDENAMIENTO Y POTENCIACIÓN FINANCIERA	11
SUPERAMOS LA CRISIS CAUSADA POR LA PANDEMIA	11
INSTITUCIÓN SANEADA Y FORTALECIDA	12
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	14
CONTRATACIONES PÚBLICAS TRANSPARENTES	15
<b>02</b> PERMANENTE OPTIMIZACIÓN DE NUESTRAS SEDES	19
CONSTRUCCIÓN DE UN NUEVO DATA CENTER	19
ACONDICIONAMIENTO FRENTE A LAS EXIGENCIAS DE LA PANDEMIA	19
<b>03</b> LICITACIONES CASINOS DE MENDOZA	23
CASINO DE MENDOZA – ANEXOS	23
ANEXO ZONA ESTE	23
ANEXO GENERAL ALVEAR	25
CASINO DE MENDOZA – CASINO CENTRAL	26
RESULTADOS	28
<b>04</b> JUEGO EN LÍNEA	33
REGULACIÓN EN LA PROVINCIA DE MENDOZA	33
PUESTA EN MARCHA	33
<b>05</b> JUEGOS LOTÉRICOS Y PUNTOS DE VENTAS	39
SALA DE SORTEOS	41
<b>06</b> JUEGOS TRADICIONALES	45
<b>07</b> HIPÓDROMO DE MENDOZA	49
MANTENIMIENTO Y MEJORAS	49
PÁGINA INSTITUCIONAL	49
<b>08</b> RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA Y JUEGO RESPONSABLE	53
DESARROLLO SOSTENIBLE	53
COMUNICACIÓN	55
PROGRAMA JUEGO RESPONSABLE	55
CÓDIGO DE PUBLICIDAD RESPONSABLE DE JUEGOS ONLINE	56



<b>09</b>	<b>LUCHA CONTRA EL JUEGO CLANDESTINO</b>	<b>61</b>
	NUEVO CANAL PARA DENUNCIAS DE JUEGO ILEGAL	61
	DENUNCIA DE JUEGOS ILEGALES EN LÍNEA	61
	EXIGENCIA DEL .BET.AR EN JUEGO EN LÍNEA	62
<b>10</b>	<b>FISCALIZACIÓN Y CONTROL</b>	<b>67</b>
	PROCESAMIENTO Y CONTROL ON LINE	67
	CONTROL DE SISTEMAS CCTV	68
	INSPECCIÓN DE JUEGOS LOTÉRICOS, HÍPICOS Y CARRERAS CUADRERAS	68
	POTENCIANDO LOS CONTROLES: AUDITORÍAS INTERNAS	68
	PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	69
<b>11</b>	<b>NUUESTRO CAPITAL HUMANO</b>	<b>73</b>
	CAPACITACIÓN	74
	CAMBIOS ESTRUCTURALES	75
<b>12</b>	<b>APERTURA DE DATOS Y TRANSPARENCIA</b>	<b>79</b>
	CREACIÓN DEL OBSERVATORIO DE LOS JUEGOS DE AZAR DE LA PROVINCIA DE MENDOZA	79
	PLATAFORMA DE TRAZABILIDAD DE LAS TRANSFERENCIAS	79
	REFORMULACIÓN DEL CONCEPTO DE RECLAMO Y QUEJA	80
<b>13</b>	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>85</b>
	IMPLEMENTACIÓN DEL REFERENCIAL NORMATIVO N° 19 IRAM ALEA "ORGANISMOS PÚBLICOS REGULADORES Y ADMINISTRADORES DE LOS JUEGOS DE AZAR"	85
	ALEA: ASOCIACIÓN DE LOTERÍAS Y CASINOS ESTATALES DE ARGENTINA	86
	ASAMBLEA 2022 DE ALEA Y SAGSE EN MENDOZA	86



## PALABRAS DEL DIRECTORIO

Nuestra gestión (2019-2023) comenzó con un importante desafío como consecuencia de la pandemia mundial causada por el virus conocido como COVID 19. Dicha situación excepcional y de emergencia afectó seriamente el desenvolvimiento de la institución y provocó la necesidad de articular y adaptar las políticas y objetivos planteados originalmente en el Plan Estratégico.

Pese a las vicisitudes, nos propusimos la modernización y optimización de recursos como ejes centrales, conforme a la nueva normalidad y las necesidades del mercado de los juegos de azar.

Fue así que superamos la crisis provocada por la pandemia, siendo hoy el IPJyC una institución saneada y fortalecida, basada en el reordenamiento y la optimización financiera, con reservas económicas que permite a las gestiones venideras proyectar hacia el futuro.

Reflejo de ello es que alcanzamos el récord en ahorro primario y el logro histórico de superar los mil millones de pesos en transferencias a planes de salud y sociales del Gobierno de la Provincia de Mendoza; cumpliendo con el cien por ciento (100%) de las transferencias previstas por la Ley de Presupuesto.

Podemos destacar la labor realizada en pos de la modernización e innovación mediante la construcción, desarrollo y puesta en funcionamiento del nuevo data center en el edificio de calle Belgrano que se realizó con recursos genuinos del IPJyC disminuyendo sensiblemente los costos.

Uno de los grandes desafíos de nuestra gestión, fue el llamado a licitación pública de los servicios de máquinas tragamonedas de los Casinos de Mendoza (Casino Central y Anexos), frente al vencimiento de los contratos vigentes en los años 2021 y 2022.

Fue así que, tras la intervención de las áreas técnicas del IPJyC, procedimos a los diversos llamados a licitación pública, velando por la concurrencia, igualdad y transparencia de los procedimientos, en los que tuvimos como premisa la modernización, eficiencia y eficacia de la prestación del servicio, exigiendo sistemas de última generación que permiten fomentar y controlar el juego responsable.

En cuanto a las salas de casinos ubicadas en los departamentos (Anexos), además de exigir que la se encuentren distanciadas del radio céntrico, se requirió que los oferentes presentaran un Proyecto de Inversión y hoy se encuentran en etapa de construcción verdaderos complejos hoteleros, con locales comerciales, lo que ha generado un impacto socio-cultural positivo en nuestra Provincia y numerosos puestos de trabajos genuinos directos e indirectos.

Por su parte, luego de un trabajo en conjunto con la Legislatura local, se sancionó la ley provincial de juego en línea N° 9.267. El IPJyC se avocó al trabajo de su reglamentación y posterior licitación y adjudicación de licencias a reconocidas plataformas a nivel nacional e internacional, lo que permitió que los y las mendocinas contaran con una oferta lúdica en línea segura, transparente y legal.

Durante nuestra gestión se profundizó la lucha contra el juego ilegal - especialmente en el ámbito de la virtualidad- a través de la implementación de procedimientos de denuncia y mediante la firma, a través de ALEA, de diversos convenios con ENACOM, Meta, Nic Argentina, entre otros. Ello, en el entendimiento de que la fiscalización y el control de los juegos de azar en la Provincia de Mendoza es una de las funciones fundamentales del IPJyC.

Todos los objetivos alcanzados durante estos cuatro años no hubieran sido posibles sin el esfuerzo y compromiso del personal del IPJyC con el cual se conformó un verdadero equipo de trabajo. ¡Muchas gracias!

01

LIBRO DE GESTIÓN **IPJyC**

# REORDENAMIENTO Y POTENCIACIÓN FINANCIERA

2019-2023

## REORDENAMIENTO Y POTENCIACIÓN FINANCIERA

### SUPERAMOS LA CRISIS CAUSADA POR LA PANDEMIA

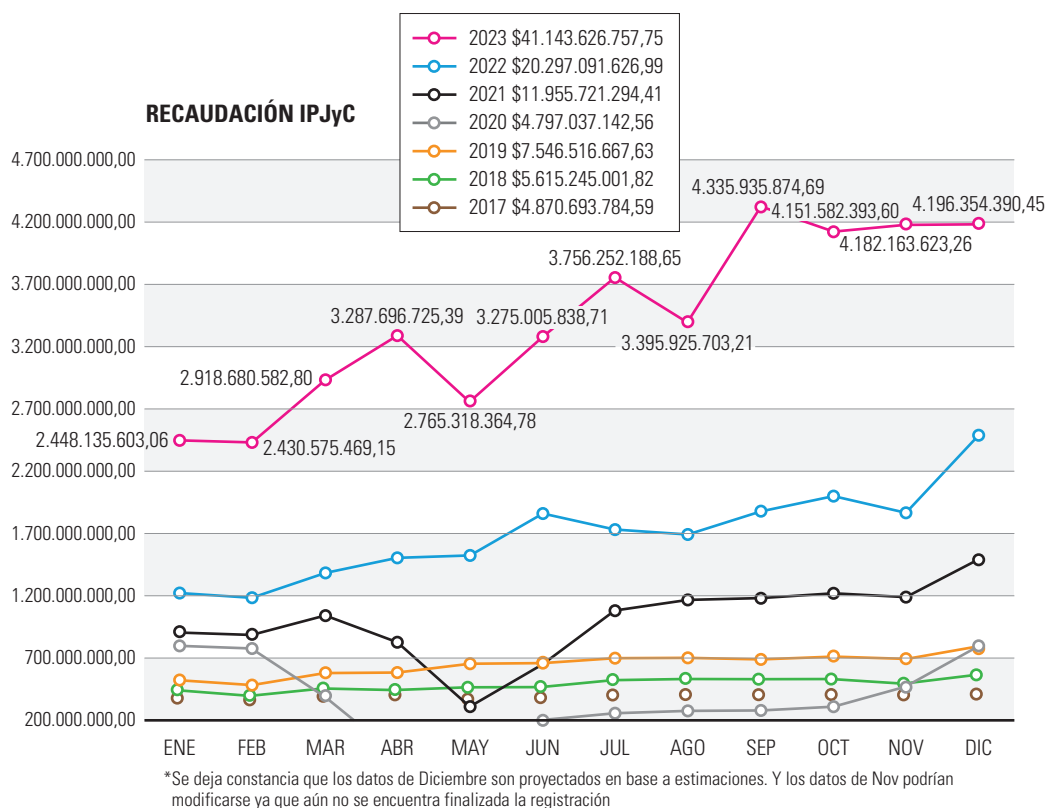
El funcionamiento económico del Instituto se fundamenta principalmente en los ingresos percibidos en sus unidades comerciales. A raíz de las restricciones sanitarias implementadas durante la pandemia Covid-19, la recaudación del Instituto se vio seriamente afectada durante varios meses.

No obstante, el IPJyC rápidamente reaccionó y gracias a una arquitectura minuciosa y responsable en el manejo de fondos, se garantizó prioritariamente el pago de los salarios y el funcionamiento básico de la Organización. Luego de los dos primeros y difíciles años, el IPJyC ha logrado recuperar su salud financiera y resultar fortalecido de la crisis transitada.

En este sentido, el Directorio se propuso no sólo optimizar el funcionamiento sino también reordenar la Institución y potenciar el envío de las correspondientes remesas a los Planes Sociales y de Salud del Gobierno de la Provincia de Mendoza. De esta forma, hoy estamos frente a una Institución absolutamente saneada, administrada responsablemente y con recursos genuinos del IPJyC.

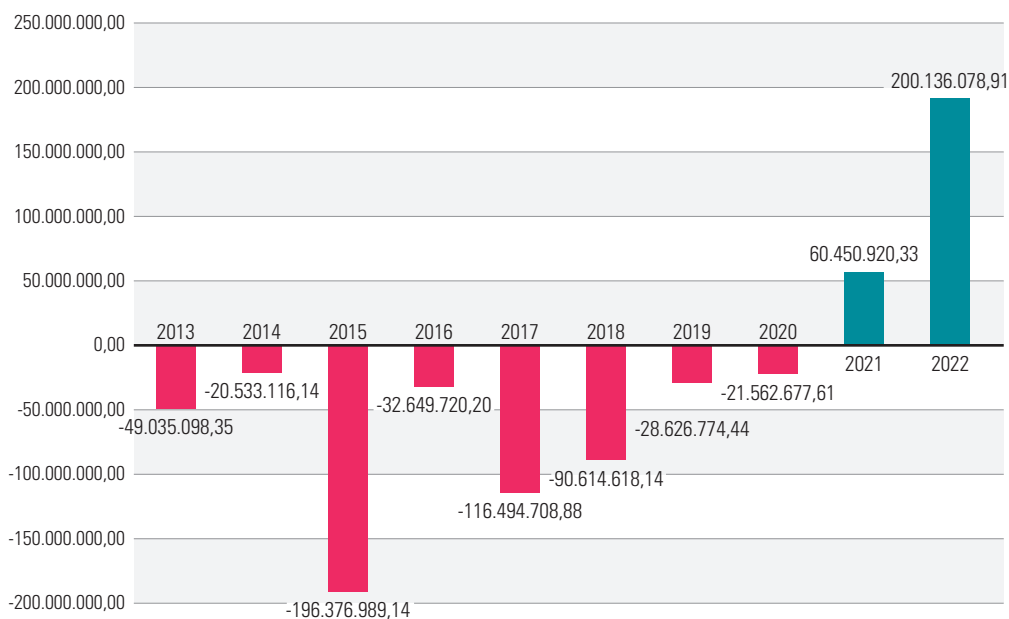
Ello es reflejo de valiosas acciones realizadas. Así, la planta de personal permanente se mantuvo estable en el período 2019-2023, con una tendencia a la baja principalmente debido a jubilaciones ordinarias sin nuevas incorporaciones (572 diciembre 2019/489 junio 2023).

La recaudación ha crecido desde 2021 a razón del 70%-75% anualmente. En 2023, el IPJyC administra y ejecuta un presupuesto anual de 35.000.000.000.



Actualmente, y desde aproximadamente un año, se está trabajando financieramente con un respaldo de dos nóminas salariales, esto es \$500 millones. Esto constituye un hecho absolutamente disruptivo, ya que por primera vez el IPJyC posee la tranquilidad de poder hacer frente a situaciones como la vivida con la Pandemia, en lo que respecta a los haberes de los empleados.

### RESULTADO FINANCIERO POST TRANSFERENCIAS

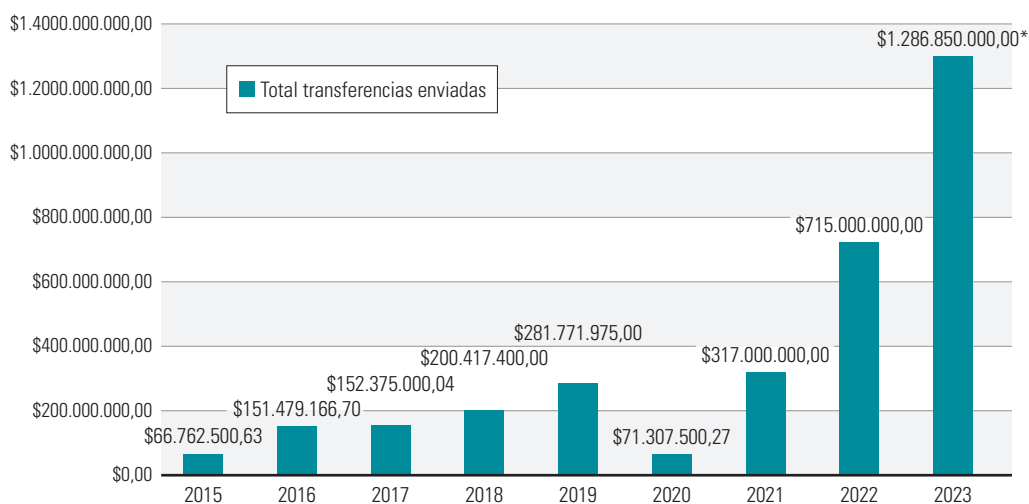


## INSTITUCIÓN SANEADA Y FORTALECIDA

Para comenzar, es importante destacar que, por primera vez, en el año 2023, logramos pasar la barrera de los mil millones de pesos en transferencias.

A su vez, año a año, nuestra Gestión disminuyó el tiempo para el envío de las transferencias por Ley anuales a los programas de salud. En 2023, los montos destinados a Programas de Salud se transfirieron en tiempo récord (\$259.650.266,15 antes del 27 de marzo de 2023).

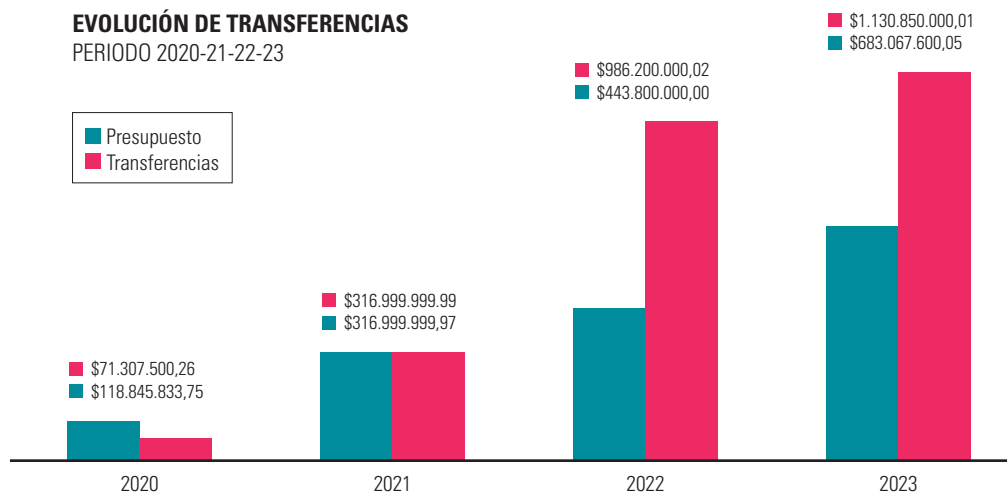
### TOTAL TRANSFERENCIAS ENVIADAS



\*Los datos de 2023 son estimados al cierre

**EVOLUCIÓN DE TRANSFERENCIAS**

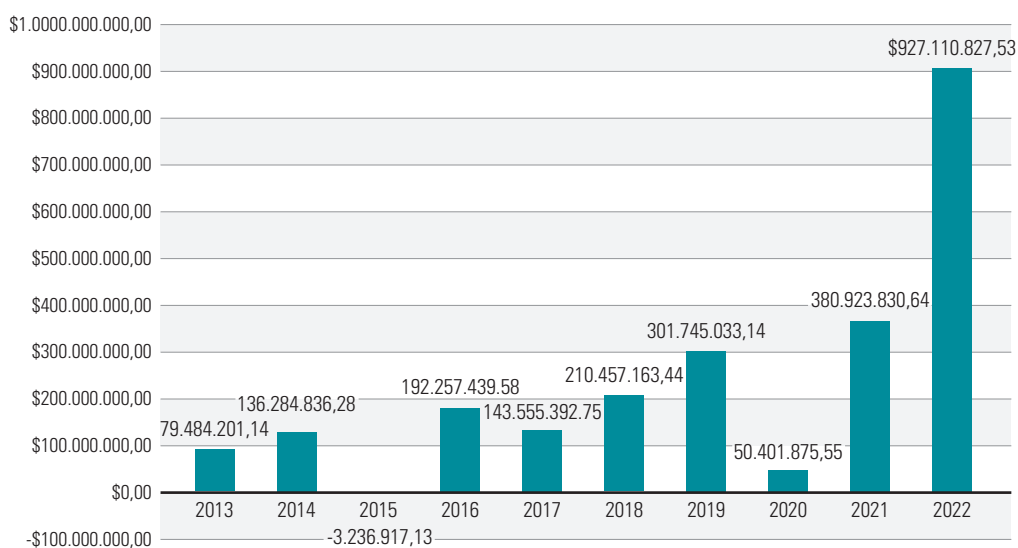
PERIODO 2020-21-22-23



Asimismo, logramos el récord en generación de ahorro primario en 2022, esto es más de \$900 millones. Ello permitió un resultado financiero altamente positivo.

**AHORRO/DESAHORRO PRIMARIO**

(Ingresos-Gastos corrientes)



Reflejo de la administración responsable, nos enorgullece decir que el Honorable Tribunal de Cuentas ha aprobado sin cargos ni multas los Estados Contables correspondientes a los ejercicios 2020 y 2021.

De esta forma, se finaliza una gestión con una Institución saneada, con reservas, con proyección hacia el futuro y que le permitirá a las gestiones venideras, margen de acción ante posibles situaciones críticas como, por ejemplo, fue la pandemia.

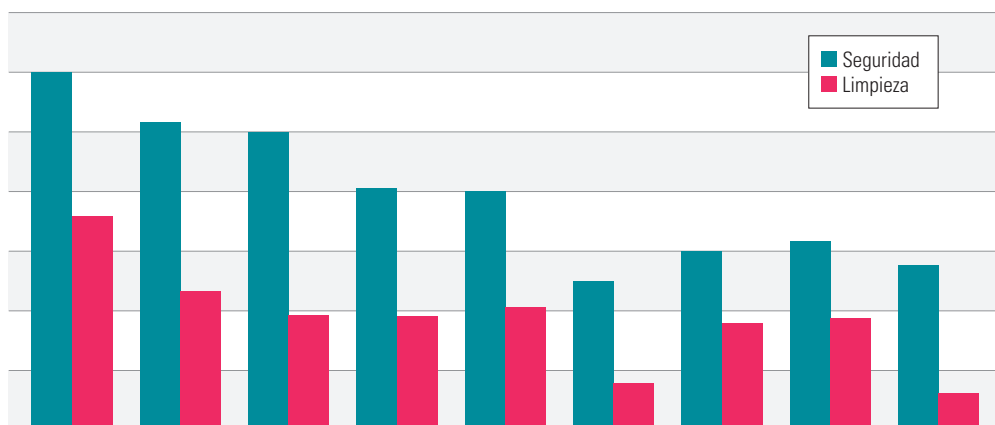
## OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

Paralelo a lo señalado anteriormente, con el objetivo de austeridad y organización del gasto, hemos llevado a cabo acciones que mejoraron directamente el desempeño y la eficacia de la organización, optimizando nuestros recursos.

Por ejemplo, de la mano del control operativo llevado a cabo por la Gerencia Administrativa, se llevó a cabo un análisis y posterior optimización de horas del servicio operativo tanto de limpieza como de seguridad, buscando su eficiencia, al utilizar la mínima y necesaria cantidad de horas a fin de un mejor control del gasto.

Como se puede observar del siguiente gráfico, las horas utilizadas en ambos servicios desde el año 2015 a la fecha, han ido disminuyendo.

**TOTAL ANUAL DE HORAS**



Por otra parte, logramos avanzar en el cuidado de los activos del IPJyC. En tal sentido, tras el arduo trabajo de Contaduría, todos los bienes inventariables se encuentran cargados y digitalizados en SIDICO, escaneables mediante código QR y controlados periódicamente.

Otro hecho significativo fue la subasta de tokens fuera de uso, que se encontraban en resguardo en el Hipódromo de Mendoza. Este proceso no sólo significó la baja de material metálico atesorado sin uso alguno sino que generó un ingreso a las arcas del IPJyC de \$47.363.219,00.

Desde la Gerencia de Tesorería, se realizó revisión con lo relacionado con el transporte de caudales y el proceso de recaudación que se realiza en el Casino de Mendoza. Ello derivó en la autorización del Banco de la Nación para poder mandar el dinero producto de la recaudación a las dependencias del banco ya procesado, es decir, en billetes fajados y en fardos de a mil billetes termo-sellados. Esta nueva tarea permitió que la Institución ahorrara aproximadamente \$20.000.000 anuales, importe que se pagaba a la empresa de transporte de valores por el procesamiento del dinero enviado.



## CONTRATACIONES PÚBLICAS TRANSPARENTES

La magnitud de nuestra Organización requiere de permanentes procedimientos de adquisición de bienes y servicios. Por tal motivo, es muy importante el orden y transparencia en dichos actos.

Durante los 4 años de gestión, el IPJYC gestionó todas las Licitaciones Públicas a través de la Plataforma Compr.Ar de manera íntegra, siendo uno de los primeros organismos públicos de la Provincia en cumplimentar e implementar dicho procedimiento, de acuerdo con las exigencias de la Dirección General de Compras Públicas y Gestión de Bienes de la Provincia. Además, el proceso de compras, se encuentra certificado por el referencial 19 IRAM.



LIBRO DE GESTIÓN **IPJyC**

02

# PERMANENTE OPTIMIZACIÓN DE NUESTRAS SEDES

2019-2023

## PERMANENTE OPTIMIZACIÓN DE NUESTRAS SEDES

### CONSTRUCCIÓN DE UN NUEVO DATA CENTER

Se destaca la inauguración de un moderno Data Center, a través del cual se logró plasmar un viejo anhelo. Su instalación proporciona acceso compartido a aplicaciones y datos mediante una infraestructura compleja de red, computación y almacenamiento.

La construcción, desarrollo y puesta en funcionamiento del nuevo data center fue efectuada con recursos genuinos del IPJyC, gracias al trabajo conjunto realizado por la Gerencia de Administración y la Gerencia de Informática y Telecomunicaciones, lo que permitió reducir de manera considerable los costos, pudiendo cuantificar el ahorro para la institución en \$USD 30.000 aproximadamente.

El nuevo Data Center le permite al IPJyC contar con un espacio adecuado para alojar servidores y equipos de comunicaciones con un nivel de seguridad acorde al tiempo actual y brindando orden y confort en el trabajo. A su vez, permite reducir los costos de tecnología de la información, minimizar riesgos de implementación de Hardware, contar con un ambiente de trabajo seguro y cómodo, mejorar el sistema de refrigeración, prever incendios y/u otros siniestros a través un sistema centralizado de control y monitorización, seguridad física y lógica.

De esta manera, el IPJyC cuenta con un Data Center que se adecúa a los requerimientos de la Seguridad de la Información y las normas ISO.



### ACONDICIONAMIENTO FRENTE A LAS EXIGENCIAS DE LA PANDEMIA

Frente a las exigencias sanitarias expedidas por la Organización Mundial de la Salud, el Gobierno Nacional y el Gobierno Provincial, el IPJyC y sus unidades comerciales debieron proceder a una rápida y eficaz adecuación para volver a funcionar protegiendo a nuestros trabajadores y a los clientes y garantizando la fuente de empleo.

El Directorio procedió al dictado de Protocolos específicos para la actividad desarrollada tanto en la Administración como en las Agencias de Lotería, las Salas de Juego y el Hipódromo de Mendoza. A partir de ello, el Departamento de Mantenimiento e Infraestructura, perteneciente a la Gerencia Administrativa, junto a la División de Higiene y Seguridad, llevaron a cabo tareas necesarias para su implementación en nuestras sedes.

Todo ello permitió que la actividad en el IPJyC y en nuestras sedes se haya llevado a cabo de forma segura para los trabajadores y para el público asistente.



03

LIBRO DE GESTIÓN **IPJyC**

# LICITACIONES CASINOS DE MENDOZA

2019-2023

## LICITACIONES CASINOS DE MENDOZA

La Gestión 2019-2023 comenzó con otro gran desafío al vencer los contratos de provisión del servicio de máquinas tragamonedas tanto en los Casinos Anexos como en el Casino Central. Desafío que se convirtió en una valiosa oportunidad para generar un valor agregado para la IPJyC y mejorar el desempeño de áreas importantes.

Siendo consecuentes con el objeto social de nuestra Organización, planteamos un concepto de explotación que impactará positivamente en la sociedad donde se habilitaron esos Casinos. Con estos procesos se generaron numerosos puestos de trabajo genuino de forma directa e indirecta para las y los mendocinos.

A su vez, se incorporaron diversas cláusulas en los pliegos licitatorios que derivaron en una optimización de los recursos del IPJyC, trasladando gastos a los proveedores que en los contratos anteriores eran asumidos por el IPJyC, situación que impacta en la fortaleza financiera de la Institución.

Por otro lado, los pliegos licitatorios promovieron la innovación tecnológica de las Salas de Juegos.

Por último, se destaca que los tres procedimientos licitatorios fueron llevados a cabo por la plataforma del Sistema Compr.Ar, velando por el respeto de la transparencia, la libre concurrencia y la igualdad entre los oferentes, contando todos ellos con dictamen favorable de Fiscalía de Estado previo a la adjudicación respectiva.

## CASINO DE MENDOZA – ANEXOS

Además de las modernas salas de juego, hoy se encuentran en plena construcción complejos hoteleros con gran variedad de servicios (salas de convenciones, spa, gimnasios, etc.), en zonas que carecían de esta oferta. Es así como la Zona Este y General Alvear contarán con una oferta de servicios hoteleros que potenciará la actividad turística no sólo de sus alrededores sino también de la Provincia.

En este sentido, cada Proyecto de Inversión constituye un polo de atracción que promueve y promoverá medidas de promoción turística, cultural y artística de jerarquía, estimulando el turismo interno y receptor atrayendo tanto a residentes mendocinos como a turistas nacionales e internacionales. Además, la propuesta atrae inversiones, lo que fortalece y contribuye los proyectos de desarrollo de los proveedores locales e impacta positivamente de manera directa e indirecta en la población mendocina.

Por otro lado, en ambos Anexos, los pliegos licitatorios previeron que la Sala Definitiva debe encontrarse a determinada distancia de la zona céntrica del Departamento respectivo.

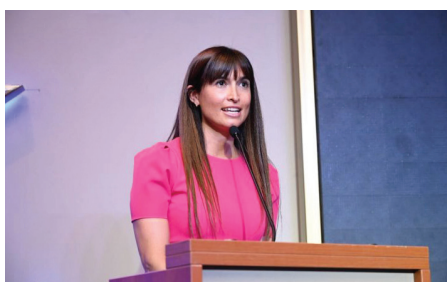
### ANEXO ZONA ESTE

El nuevo Casino De Mendoza - Anexo Zona Este fue inaugurado en diciembre del 2021. Se buscó unificar la oferta lúdica de los Casinos del IPJyC (Anexos Rivadavia y San Martín).

Como dato de interés, dicho Casino se construyó en sólo 90 días.

Luego de la inauguración de la Sala de Juego, paulatinamente se fueron inaugurando distintos locales comerciales, restaurantes y centro de salud, lo que ha convertido a dicho complejo en un punto de referencia en la zona.

Actividades culturales, deportivas y de recreación se llevan a cabo en forma periódica en dicho casino. Muchos de los artistas que brindan los espectáculos son de la misma Zona Este, por lo que se potencia la cultura de todo el Oasis del Este.









## ANEXO GENERAL ALVEAR

Continuando con la puesta en marcha de los casinos licitados, en enero de 2021 se inauguró la sala provisoria del Casino de Gral. Alvear.

En breve, en una segunda etapa, se inaugurará la sala definitiva integrada a la construcción de un emprendimiento hotelero y gastronómico junto a un anfiteatro abierto dedicado al desarrollo cultural de la zona.

Esto ha convertido al Casino de Mendoza Anexo de General Alvear en un lugar de encuentro para disfrutar no sólo de las modernas máquinas, sino de la buena gastronomía, espectáculos y atractivos eventos.

Cabe destacar que dicho anexo, al igual que el de Zona Este, ofrecen en sus espectáculos a artistas locales potenciando la cultura de la zona.





## CASINO DE MENDOZA – CASINO CENTRAL

En diciembre de 2022, se inauguró la Sala de Juego del Casino de Mendoza con slots de alta tecnología y un servicio de gastronomía totalmente renovado en una de las salas más modernas de la Provincia, acercando a sus clientes servicios de alta calidad y máquinas de última generación que permiten fomentar y controlar el juego responsable, seguro y transparente, eje fundamental de esta gestión.

Algo que queremos destacar es que las 720 máquinas de dicha Sala son las más modernas de la Provincia, muchas de ellas sólo encontradas en los Casinos más modernos del mundo.

Conforme a las cláusulas de los pliegos de la presente licitación pública, y a diferencia del contrato anterior, el Adjudicatario, a su cargo y costo, provee además los siguientes servicios que hacen a la funcionalidad de la Sala de Juego: sistema de refrigeración y calefacción, servicio de limpieza, servicio de emergencias médicas, servicio de gastronomía, servicio de suministro de energía eléctrica (en proporción al canon), servicio de internet, servicio de guardarropa, y pago de tasas municipales (en proporción al canon).





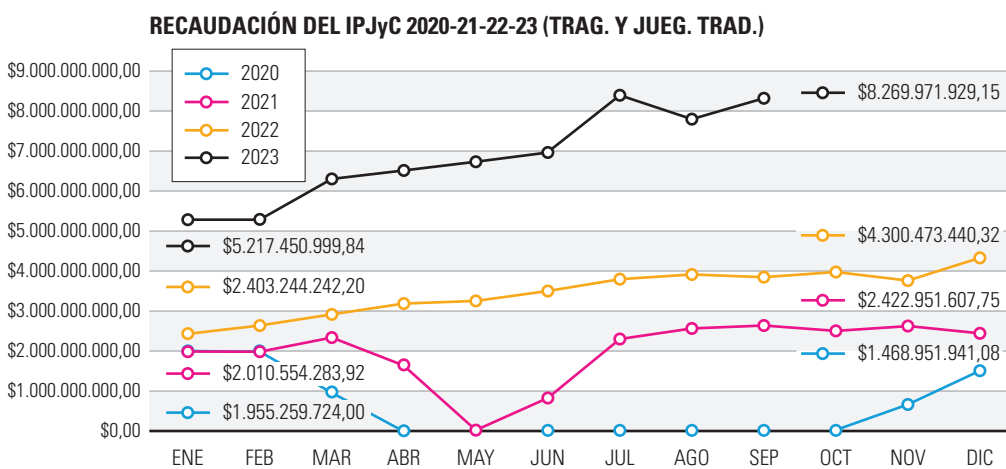
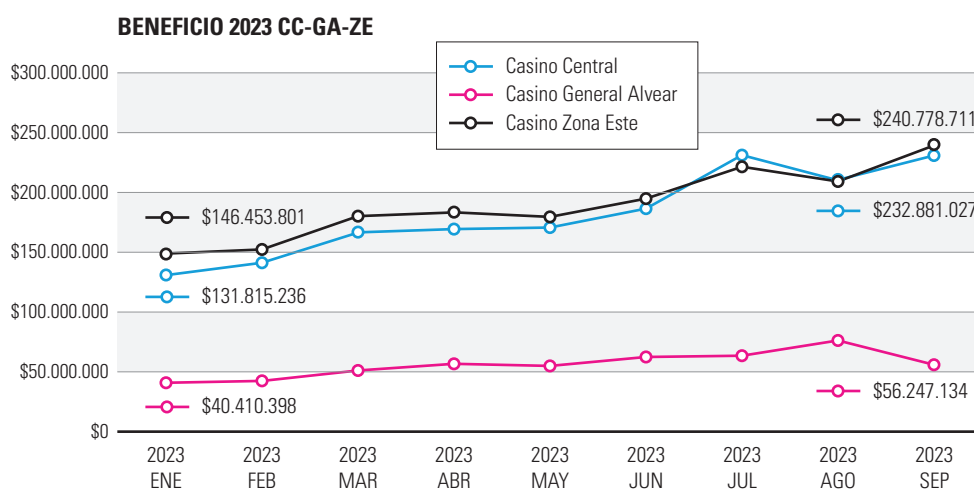




## RESULTADOS

Tras las inauguraciones de los Casinos de Mendoza Anexos y Casino Central, comenzamos a ver resultados claros al generar las distintas salas los resultados esperados. Antes de las inauguraciones, los Casinos del IPJyC habían perdido importante terreno frente a los competidores. Esto además de generar un impacto negativo como oferente lúdico, también impacta en los montos a transferir a Acción Social y Administración Central.

Ello puede visualizarse en los siguientes gráficos:



En conclusión, las decisiones tomadas respecto a los Casinos, y su nuevo concepto introducido en los pliegos licitatorios, hoy se encuentran absolutamente respaldadas en sus crecimientos económicos y en el positivo impacto en la sociedad con los proyectos de inversión realizados

LIBRO DE GESTIÓN **IPJyC**

04

# JUEGO EN LÍNEA

2019-2023

# JUEGO EN LÍNEA

## REGULACIÓN EN LA PROVINCIA DE MENDOZA

La Provincia de Mendoza cuenta desde el año 2020 con una Ley Provincial de Juego En Línea N° 9.267. La importancia de su regulación reside en la necesidad de combatir el juego ilegal y brindar a los y las mendocinas una oferta lúdica transparente, segura, que proteja los derechos de los usuarios y consumidores, que promueva el juego seguro y responsable, que regule una publicidad responsable y prevenga el lavado de activos.

Posterior a la sanción legislativa, se procedió a la reglamentación de la Ley provincial a través de la Resolución de Directorio N° 554/22. Reglamentación sólida que establece una estructura eficiente para controlar el juego en línea en la provincia de Mendoza, a través de herramientas tecnológicas modernas, sistemas administrativos avanzados y el uso de análisis y visualización de datos

Luego, el IPJyC procedió al llamado de licitación pública y posterior adjudicación de 5 licencias para la actividad de juego en línea, por el plazo de 10 años. Todo otro tipo de plataformas de juego digitales es considerado juego ilegal, reprimido con pena de prisión por el Código Penal en el Art. 301 bis.

Es de destacar que Fiscalía de Estado emitió dictamen favorable, expresando que el procedimiento se ha desarrollado conforme las previsiones normativas generales vigentes.

## PUESTA EN MARCHA

La puesta en marcha de la actividad de juego en línea en la provincia de Mendoza ha derivado en un importante trabajo por parte del IPJyC. Así, se aprobó el Manual de la Gerencia de Juego En Línea y diversos procedimientos con la finalidad de adecuar la normativa interna a los nuevos desafíos.

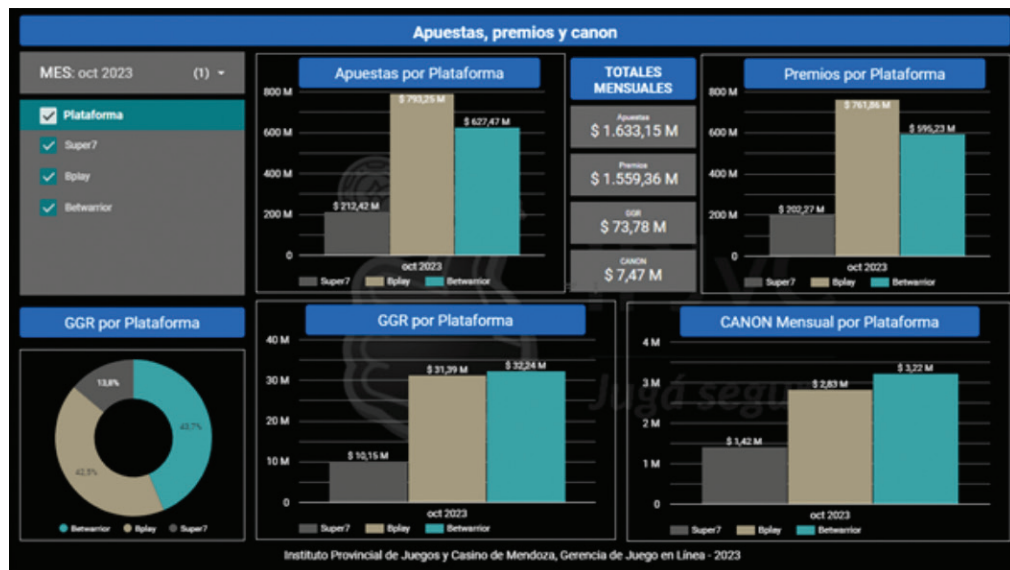
Debido a la importancia que posee el procedimiento de autoexclusión, se han creado sistemas técnicos en la nube con el fin de unificar la información y garantizar el intercambio con los Licenciarios, basado en un diseño de integración con el RUAM. Tras el trabajo conjunto de las Gerencias de Recursos Humanos, Responsabilidad Social, Juego en Línea y Cómputos se desarrollaron las medidas de seguridad necesarias para asegurar la confidencialidad de la información y salvaguardarla ante posibles interrupciones en los servicios informáticos. Así, Mendoza se posiciona como una de las pocas jurisdicciones con una base centralizada de autoexclusión, integrando el juego físico y el juego en línea, demostrando un alto desarrollo técnico y el compromiso con la implementación de medidas avanzadas de juego responsable.

Siguiendo con el objetivo de la celeridad e innovación que demanda la industria, la Gerencia de Juego En Línea desarrolló una plataforma propia de gestión de juego en línea. La plataforma de gestión ofrece toda la documentación técnica necesaria para comunicar a los licenciarios cómo conectarse con los servicios web disponibles, especialmente para la consulta de RUAM. A su vez, posee la capacidad de responder consultas técnicas, en particular, los Web Services correspondientes al Registro Único de Autoexclusión de Mendoza, dejando todo documentado y unificado en una plataforma única.

Reflejado en los procedimientos reseñados, el IPJyC busca en todo momento adaptarse a la dinámica del mercado de juegos en línea, industria que se encuentra en constante cambio, con la finalidad de asegurar un entorno favorable para la innovación y protección de los jugadores, a través de los procedimientos administrativos necesarios que satisfagan las demandas actuales y futuras del desarrollo del ecosistema de juego en la provincia.

En el marco de nuestra política de gobierno abierto y de transparencia se ha desarrollado una plataforma para exhibir los datos esenciales de los juegos en línea. Se ha creado un sitio web en [www.ipjyc.gob.ar](http://www.ipjyc.gob.ar), donde se presenta la cantidad de apuestas, premios y ganancias de cada uno de los licenciarios. Además, se incluye el dato del canon aportado por cada licenciario como contraprestación por el derecho a la licencia de juego en línea.

Es importante señalar que toda esta información proviene directamente de los licenciatarios a través de nuestra plataforma, y se procesan volúmenes considerablemente grandes para obtener un resumen de los resultados.



De esta manera, Mendoza, con una licitación transparente, moderna y en consonancia con las nuevas tecnologías, ha logrado estar a la vanguardia de la regulación del juego en línea, siempre un enfoque en la capacitación, el desarrollo continuo de nuestras plataformas y el compromiso de ofrecer un entorno de juego seguro, responsable y beneficioso para toda la sociedad.

LIBRO DE GESTIÓN **IPJyC**

05

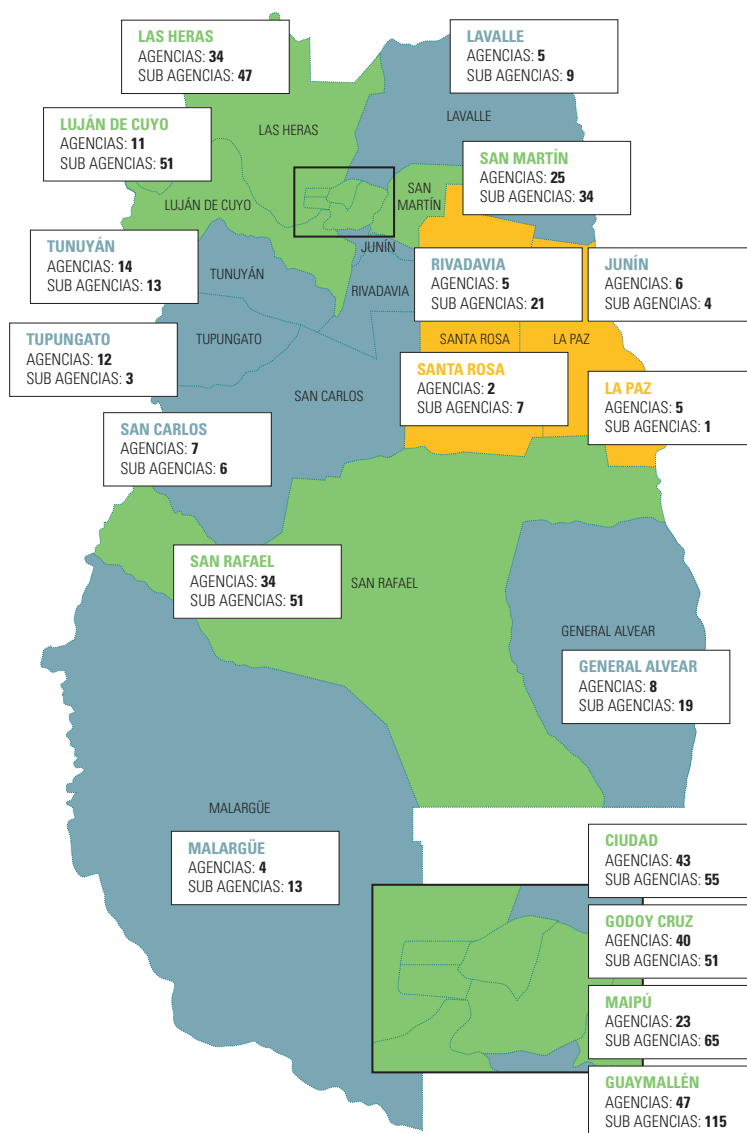
# JUEGOS LOTÉRICOS Y PUNTOS DE VENTAS

2019-2023

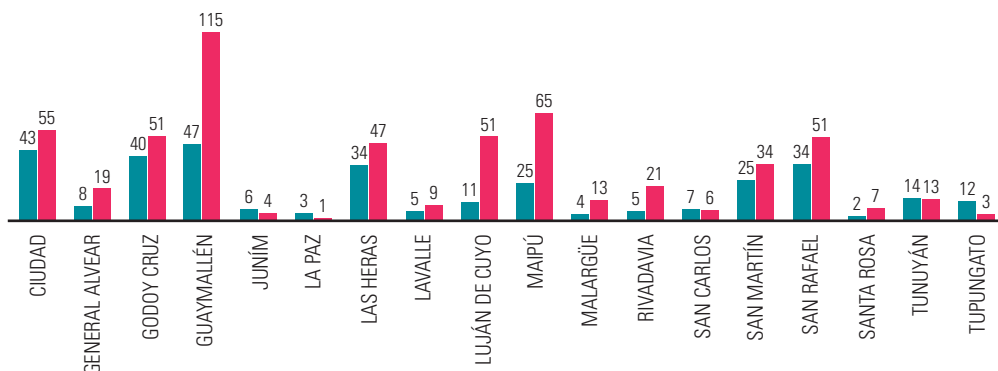
## JUEGOS LOTÉRICOS Y PUNTOS DE VENTAS

Como es de público conocimiento debido a la pandemia de COVID, la gestión 2019-2023 no fue fácil para la comercialización de los juegos Lotéricos, sin embargo, destacamos la rápida reacción de la Organización para poder dar una solución a este gran problema.

A partir de la cuarentena obligatoria impuesta por el Gobierno Nacional, en marzo de 2020 se suspendieron todas las actividades del IPJyC, incluidas agencias y subagencias. En vista de esta situación, el IPJyC trabajó arduamente para buscar diferentes soluciones para retomar la actividad. Así, se logró habilitar las agencias para el cobro de impuestos y servicios, utilizando todos los protocolos correspondientes. En el mes de mayo, debido al éxito de esta operatoria, el Gobierno Provincial autorizó la rehabilitación de la venta de los juegos de azar en la provincia.



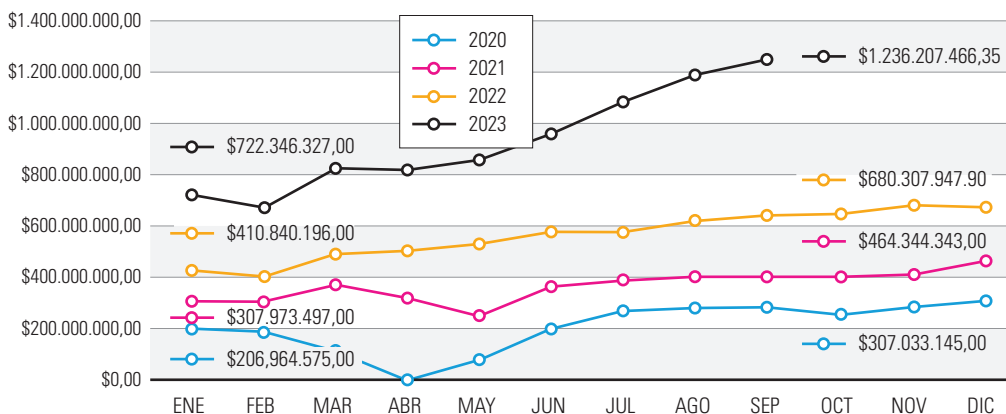
**DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS Y SUBAGENCIAS DE MENDOZA**



En paralelo, se comenzó con la atención al público en la sede del Instituto con la colaboración de todo el personal de distintas áreas, cuyas actividades seguían suspendidas.

Esta Unidad Comercial, durante varios meses, fue la fuente de ingresos del Instituto Provincial de Juegos y Casinos ya que la apertura de los casinos e hipódromo fueron autorizadas en noviembre de 2020.

**RECAUDACIÓN QUINIELA 2020-21-22-23**

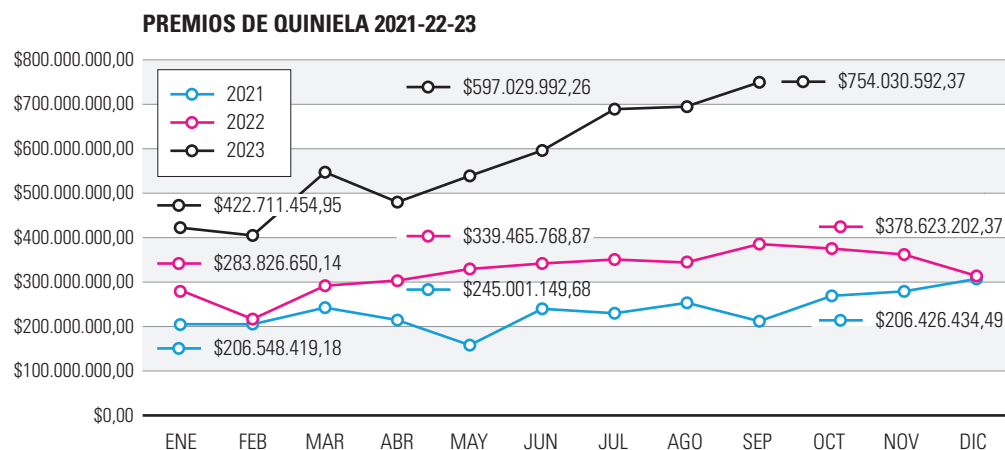


Durante la Gestión 2019-2023, se implementó el sistema de auditoría de cupones de premios de quiniela. Se cambió el sistema de rendición de tickets, los Agentes Oficiales pasan a ser responsables de la custodia de la documentación por lo que se organizó un sistema de controles periódicos, tanto para cupones premiados como anulados.

La implementación del sistema georeferenciado de estadísticas QGIS, permitirá un mejor análisis del mercado de juegos lotéricos en la Provincia y optimiza la cobertura de bocas de ventas. Actualmente se encuentra en proceso de capacitación e implementación en la plataforma QGIS.

También se incorporó un quinto sorteo diario de quiniela, denominado "La Previa", que fue en coor-





dinación con otras jurisdicciones del país, se sumó un nuevo sorteo de quiniela a las 10:15 hs, ampliando la oferta del juego para el público apostador.

Se obtuvieron mejoras en conexiones de agencias y subagencias, por lo cual se ha incrementado la cantidad de bocas de ventas conectadas ON-LINE al 98% del total, dejando con conexión on-line diferido sólo las subagencias que por cuestiones físicas o de infraestructura no pueden acceder a conexión on-line.

Con el fin de mejorar la atención a los apostadores, se dejó de pagar en la sede del IPJC premios menores de \$100.000, para Quini-6 y Brinco. Son abonados con la emisión del comprobante de retención del impuesto a los premios, directamente en las Agencias. Actualmente se trabaja en incorporar a esta modalidad de pago a los juegos Loto, Lotería y Combinada. En este caso disminuyó mucho el pago de premios en las dependencias del Instituto, ya que de esta manera la Institución está brindando un mejor servicio al cliente. Se logró un ahorro en insumos, en horas hombre de trabajo.

Con respecto al proceso de sorteo, se realizó un nuevo relevamiento y una nueva versión del procedimiento certificado por Normas ISO y referencial ALEA.

## SALA DE SORTEOS

El IPJyC colaboró con distintas áreas de gobierno a través de la utilización de la sala de sorteos de la quiniela de Mendoza a fines de realizar distintos sorteos de utilidad pública. Algunos de ellos fueron, por ejemplo, el sorteo anual de Juicios por Jurado realizado por la Suprema Corte de la Provincia de Mendoza; los efectuados a solicitud de la Junta Electoral de Mendoza para determinar la ubicación que tendrían los partidos políticos en las boletas en las elecciones; también a pedido del Instituto Provincial de la Vivienda se sortearon los titulares y suplentes para más de 500 viviendas comprendidas en 15 barrios de la Provincia, entre otros.





LIBRO DE GESTIÓN **IPJyC**

06

# JUEGOS TRADICIONALES

2019-2023





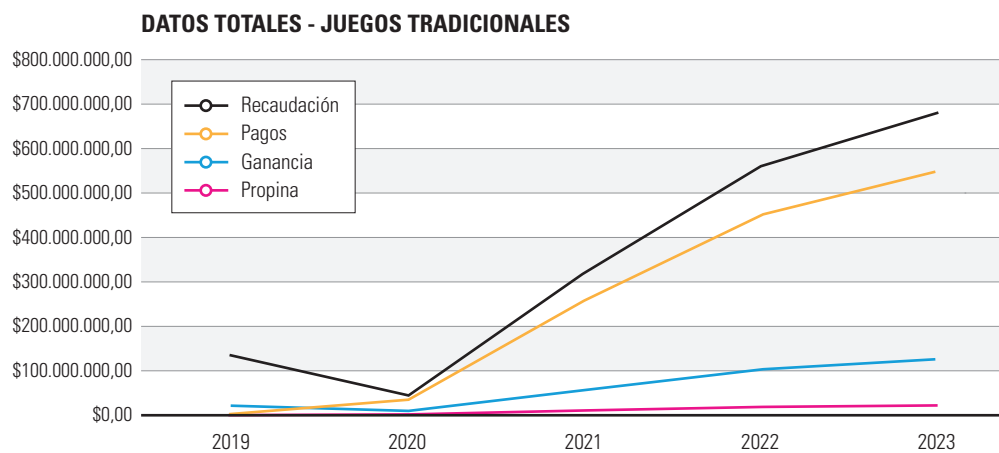


## JUEGOS TRADICIONALES

El Casino de Mendoza Sede Central se diferencia de los Anexos por contar con Juego Vivo o Tradicionales. Si bien el llamado a licitación de la provisión de máquinas tragamonedas era sólo para dicho sector, en los pliegos licitatorios se consagró la premisa de unidad basada en una imagen visual de un único casino, integrado tanto por las máquinas tragamonedas como por las mesas de juego vivo, con continuidad en la ambientación.

Se renovó totalmente la planta alta. Esto generó una nueva imagen del Casino.

Aprovechando sus nuevas instalaciones, se realizaron diversas acciones, a fin de posicionarlo dentro de la Provincia. Ello trajo un incremento del 30% de afluencia.



Un dato de modernización fue la creación de un manual de procedimiento y formato de calidad, herramienta vital para el sector porque allí se plasman y especifican políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para garantizar la realización de las tareas de manera eficaz y segura.

Mediante la aplicación de nuevos diseños de cronogramas mensuales se ha logrado bajar el porcentaje de un 9% de ausentismo desde el período de 2019 a 2021 (2020 no tiene medición porque no hubo actividad) a un 4% que poseemos actualmente.

Se realizaron torneos de Póker Texas y torneos Inclusivos (Póker Sordos Argentina) y se dictaron además, clases de lengua de señas.



LIBRO DE GESTIÓN **IPJyC**

07

# HIPÓDROMO DE MENDOZA

2019-2023



## HIPÓDROMO DE MENDOZA

El Hipódromo de Mendoza, conocido como “La Catedral,” se inauguró el 29 de mayo de 1949 y es uno de los hipódromos más destacados en la región oeste de Argentina. Dada su larga historia, muchas de sus construcciones e instalaciones tienen un valor histórico y patrimonial significativo para la provincia.

El objetivo principal es optimizar el funcionamiento del Hipódromo de Mendoza, garantizando recursos para ofrecer servicios comerciales modernos y competitivos, y mantener en condiciones óptimas la extensa villa hípica de 45 hectáreas.

### MANTENIMIENTO Y MEJORAS

Se ha llevado a cabo el mantenimiento e instalación de cámaras en áreas clave como tesorería, veterinaria, boxes precompetitivos y de extracción de orina para pruebas de dopaje, control de pesaje, y monitoreo por parte de la Gerencia de Fiscalización. También se ha trabajado en el mantenimiento del Data Center, garantizando una temperatura adecuada y actualizando equipos y tecnología, como PC, monitores, impresoras térmicas, pistolas láser y controladores fiscales.

Durante la gestión, se ha realizado una extensa lista de tareas de mantenimiento y mejoras en sus instalaciones, incluyendo pintura en todo el predio, construcción de oficinas, reparaciones en la red de agua y cloacas, instalación de aires acondicionados, construcción de cisternas y garitas, mejora en la iluminación, adquisición de herramientas para el taller, entre otras. Estas acciones reflejan su compromiso continuo con el mantenimiento y la mejora de sus instalaciones para beneficiar a la comunidad hípica y al público en general.

La Secretaría de Carrera del Hipódromo de Mendoza ha implementado varias mejoras y sistematizaciones para agilizar sus operaciones. Estas incluyen la sistematización de las fichas de Performance de los caballos y las patentes de los profesionales (cuidadores y jockeys), lo que ha facilitado la emisión de planillas necesarias para las reuniones hípicas y la eficiente carga de datos para cada evento.

Se han mejorado los controles de peso con la instalación de cámaras y agentes fiscalizadores, y se ha fortalecido el registro y renovación de patentes de cuidadores y jockeys al requerir documentación específica, como Certificados de Buena Conducta y planillas de datos. Estas medidas han contribuido a un funcionamiento más eficiente de la Secretaría de Carrera.

### PÁGINA INSTITUCIONAL

El Hipódromo de Mendoza ha avanzado en su proceso de modernización mediante el desarrollo de una página web comercial utilizando la herramienta WordPress. Esta plataforma en línea ofrece a los usuarios acceso a una amplia gama de información relevante, incluyendo el calendario de carreras, resoluciones, escalas de premios y noticias. Además, se ha establecido un sistema de colaboración entre la Gerencia de Hipódromo y la Gerencia de la UTMGyC (desarrolladora de la Web) para mantener y actualizar la página web, descentralizando la carga de trabajo y asegurando que la información esté siempre actualizada y disponible para el público. Esta iniciativa demuestra el compromiso de la Organización con la modernización y la accesibilidad de la información para sus usuarios.



08

LIBRO DE GESTIÓN **IPJyC**

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA Y JUEGO RESPONSABLE

2019-2023







# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA Y JUEGO RESPONSABLE

Nuestra Institución tiene un importante compromiso con la Responsabilidad Social Empresaria, lo que la lleva a sumarse a una tendencia global cada vez más presente en grandes empresas y gobiernos exigentes, que la conduce hacia un camino de Desarrollo, Sustentabilidad y Trazabilidad.

Bajo este parámetro, desde el año 2020 el IPJyC está sustancialmente abocado a cumplir con sus objetivos de Transparencia, Responsabilidad Laboral y Ambiental.



## DESARROLLO SOSTENIBLE

Desde el año 2020 en adelante, se logró un exponencial crecimiento a pesar de las limitaciones de la pandemia, dada la diversidad de los Objetivos de Desarrollo Sustentables de la ONU y la posibilidad de involucramiento en algunos de ellos que tienen trazabilidad y competencia en nuestro rubro. Dentro de los puntos más destacados dentro de esta gestión que brega por ser pionera y exigente con sus obligaciones, se pueden mencionar:

► **Cesión de playas de estacionamiento del Hipódromo de Mendoza a distintas ONG, fundaciones o asociaciones sin fines de lucro.** Esta acción se lleva a cabo desde el año 2015 sin más interrupciones que la pandemia y sus carreras sin público.

► **Desde el año 2020 a la fecha se trabaja en conjunto con distintos Programa de Salud de la Provincia** a los que el IPJyC les transfiere mensualmente parte de sus ingresos tal como lo indica la Ley de Responsabilidad Fiscal y la Ley de Presupuesto.

► **Convenios de colaboración con los Municipios de Capital y Godoy Cruz** con el fin de capacitar al personal sanitario en materia preventiva de Juego Problemático.

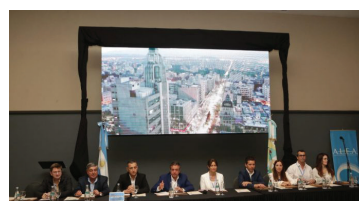
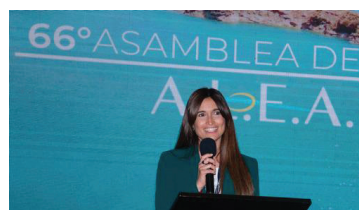
► **Campañas de vacunación COVID para personal del IPJyC,** para público general en la puerta del Casino de Mendoza, en Hipódromo de Mendoza y en Auditorio para agencieros.

► **Participación activa en las Unidades coordinadoras de Juego Responsable y Responsabilidad Social de ALEA** lo que implica estar al día con las acciones que se realizan en el resto de las loterías del país como así también lograr un posicionamiento definido de la Provincia de Mendoza

► **Participación activa informativa sobre Juego Responsable** en jornadas culturales de la Provincia de Mendoza.

► **Se realizan charlas informativas y de concientización según las temáticas de turno** (Cáncer de Mama, Donación de Órganos, Prevención de enfermedades cardiovasculares, entre otros) aprovechando los recursos de conocimiento que poseen y nuestras redes interinstitucionales.

► **Campañas de concientización de distintas temáticas:** Algunas de ellas han sido la Campaña de Donación de Sangre, Campañas de concientización ambiental, Campañas de prevención de enfermedades cardiovasculares, diabetes.



MONTO 2021	
Cesión Playa Estacionamiento Hipódromo	
01/03 ASOCIACION TRAFI	\$ 27.000
28/03 FUNDACION PUENTE VINCULAR	\$ 21.300
01/09 FUNDACION CARMELA FRASSI	\$ 27.000
19/09 ESC. 4029 GRAN JOSÉ DE SAN MARTÍN	\$ 16.500
04/10 ASOCIACION REFUGIO DE DIEGO	\$ 20.000
06/11 AS CIVIL RED DE MANOS UNIDAS	\$ 23.000
25/12 CARRERAS POR DE VIOLELA	\$ 20.000
05/12 FUNDACION REPRICAR	\$ 23.000
19/12 AS CIVIL UNION VEICULAR BICICLAR DEL CARRIZAL	\$ 20.000
<b>TOTAL 2021</b>	<b>\$209.800</b>
MONTO 2022	
12/02 ASOCIACION TRAFI-PASAR	\$ 27.000
04/03 FUNDACION CARMELA FRASSI	\$ 23.000
20/03 ASOCIACION TRAFI	\$ 27.000
09/04 ASC. OTRO MUNDO POSIBLE	\$ 49.000
09/05 ESC. FLORE CARIBENI FONSECA DE SAN MARTIN	\$ 20.000
23/05 FUNDACION PUENTE VINCULAR	\$ 25.500
12/06 ESC. N.º 14 SAN MARCELINO BELLEGRA	\$ 20.000
24/06 BOMBEROS VOL. SALTO DE LAS ROSAS	\$ 24.000
09/07 AS CIVIL RED DE MANOS UNIDAS	\$ 44.400
23/07 HOSPITAL SCARAVELLI DE TURFOPIN	\$ 100.000
14/08 FUNDACION PUENTE VINCULAR	\$ 49.200
04/09 ESCUELA PALAC. EYENA TAMARI	\$ 14.500
14/08 ASC. CONFERENCIA A LA CAJON CONTRAL. CANCER INFANTIL	\$ 27.000
02/10 ASOCIACION EL REFUGIO DE DIEGO	\$ 20.000
24/10 FUNDACION CARMELA FRASSI	\$ 27.000
06/11 ESCUELA PALAC. EYENA TAMARI	\$ 14.500
20/11 ESCUELA ALP. PINO	\$ 24.000
08/12 EL REFUGIO DE DIEGO	\$ 21.000
<b>TOTAL 2022</b>	<b>\$783.000</b>
MONTO 2023	
12/02 BOMBEROS VOLUNTARIOS SALTO DE LAS ROSAS	\$ 46.150
03/03 FUNDACION FUNDANTEA	\$ 143.700
19/03 CLUB SPORTIVO LA CONSULTA	\$ 49.200
03/04 ESC. N.º 17 FLORE CARIBENI FONSECA DE SAN MARTIN	\$ 24.000
14/04 ASC. CIVIL RED DE MANOS UNIDAS	\$ 46.070
01/05 AS CIVIL RED DE MANOS UNIDAS	\$ 20.000
20/05 FUNDACION PUENTE VINCULAR	\$ 49.200
04/06 ASOCIACION ALP. PINO	\$ 15.000
20/06 ASOCIACION OTRO MUNDO POSIBLE	\$ 20.000
09/07 FUNDACION CARMELA FRASSI	\$ 100.700
25/07 ASC. CIVIL UNIDOS POR EL ARTE DEL VALLE DE UCO	\$ 152.400
<b>TOTAL 2023</b>	<b>\$ 646.320</b>



► **Campañas solidarias implementadas en el marco del Banco de Donaciones:** campaña bajo cero, campañas para merenderos, campañas para escuelas de zonas vulnerables, entrega de las donaciones realizadas por los empleados del IPJyC.

► **Proyecto solidario “Cadena de favores”:** articulación con escuelas, geriátricos y hospitales públicos

► **Campañas ambientales internas** (clasificación de residuos, cuidado del agua, reutilización de recursos, disposición final de pilas en desuso) y externas en el ingreso del Casino de Mendoza y en Agencias de la provincia con la Campaña “La agencia más pila”.

► **Organización de jornada multiacción de RSE** en todos los Clásicos ‘Santo Patrono Santiago’: ambiental, solidaria y concientizadora.



► **Jornadas de vínculos solidarios** en el auditorio del IPJYC con todas las asociaciones, fundaciones y ONG que participan del beneficio de la cesión de recaudación de las playas de estacionamiento del Hipódromo de Mendoza con el fin de entrelazar.

► **Conmemoración de días destacados en materia de Género** y acciones acorde a los mismos.

## COMUNICACIÓN

Fue muy importante para el IPJYC llevar a cabo una estrategia de comunicación de RSE, enfocada en proyectos sustentables, ambientales y sociales de la Institución.

En esta línea, se consideró necesario poder difundir las actividades, los objetivos y valores que se manejan y que benefician sustancialmente a la sociedad, por lo que se buscaron diferentes medios para lograr comunicar a mayor cantidad de personas, tanto internas como externas, todo lo que el IPJYC realiza.

La pandemia generó la posibilidad de utilizar nuevas herramientas y potenciar otras que se utilizaban en menor medida y que lograron un alcance con el público interno y el cliente externo de manera que antes no se había hecho posible.

► **Se incrementó el uso e interacción de las redes IPJYC noticias** (Facebook e Instagram), que se utiliza actualmente para informar y visibilizar eventos y actividades en los que participa la Gerencia de Responsabilidad Social o bien las noticias institucionales que tengan que ver con esta temática.

► **Utilización de códigos QR** que permiten el fácil acceso al sistema de reclamos que necesite hacer el público.

► **Difusión de lo QR** en las salas de Casino para el canal de información y consultas de Juego Responsable.

► **Confeción del Manual de Buenas Prácticas de Publicidad Responsable** con el objetivo de unificar el criterio de los contenidos en materia de Juego Responsable en toda la Provincia de Mendoza para todos los juegos de azar.

► **Utilización en conjunto con la Gerencia de UTM del Tablero Trello de Comunicación** para subir y organizar contenido destinado a páginas webs y redes Institucionales.

► **Confeción de Matriz de comunicación.**

► **Publicación de contenido genuino relacionado a RSE y Juego Responsable** en 'Portal del Empleado del IPJyC'.

► **Difusión interna a través de WhatsApp de Recursos Humanos** para informar a los empleados acerca de eventos, vacunación y temas de su interés que organiza la Gerencia.

► **Difusión externa a través de WhatsApp de la Gerencia de Loterías** para dar a conocer a los agentes de Quiniela las campañas ambientales y demás que impliquen su participación.

► **Interacción y envío de material y contenido para publicar en las distintas salas de juegos** a través de correo electrónico con Casinos privados relacionado a Juego Responsable

► **Difusión a través de pantallas leds** en sala de juegos de Casino y en el edificio del área administrativa para mantener informados y actualizados a los empleados.



## PROGRAMA JUEGO RESPONSABLE

El Objetivo de este importante Programa es implementar acciones que den respuesta a las posibles problemáticas de juego tanto en lo asistencial, como en lo preventivo, considerando las mismas en el marco de la salud mental.



El Programa Juego Responsable contempla: servicio de salud estatal, gratuito y voluntario, programa de auto exclusiones, promoción de los lazos sociales en el marco de lo preventivo, equipo interdisciplinario profesional y técnico de salud mental, atención individual, orientación a familiares, allegados y referentes, e intervenciones en el marco de protección de derechos.

Desde la pandemia a la fecha, se han realizado avances extraordinarios en modernización y organización del Programa de Juego Responsable; entre ellos: controles administrativos que eran inexistentes, turneras digitales, teléfono celular y WhatsApp, digitalización de legajos, auto exclusiones en tiempo real, control y organización por tablero Trello, encuestas a pacientes, recuperación de pacientes que abandonaron el tratamiento, efectividad en la asistencia y confirmación de turnos, inexistencia de lista de espera, difusión del Programa, historias clínicas digitalizadas, rápido acceso a información del paciente, convenios de confidencialidad, posicionamiento del Programa Provincial respecto del resto del país, enrolamiento de autoexcluidos digitalizado, desarrollo de formulario de pre-auto exclusiones en conjunto con la Gerencia de Juego en línea para las nuevas plataformas y desarrollo de contenido para las plataformas de juego en línea en materia de Juego Responsable.

También, en materia de capacitaciones se realizaron diversas capacitaciones virtuales y talleres mensuales articulados con distintas reparticiones, jornadas intersectoriales de problemáticas de consumo, capacitaciones a fiscalizadores en casinos estatales y privados sobre Sistema Integrado de Reconocimiento Facial y Ruam, sobre la temática para ser parte del control en el accionar de los casinos y su personal ante la posible situación que permitan el ingreso de autoexcluidos.

Se perfeccionó y puso en marcha el Ruam (Registro Único de Autoexcluidos de Mendoza).

Por otra parte, a partir del año 2019, se comenzó a trabajar bajo el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 pudiendo certificar el Programa de Juego Responsable como 'Proceso de Apoyo' en el 2021.

Tras esta primera etapa y con la integración al Referencial N°19 ALEA-IRAM, se incorpora dentro del alcance de esta norma formando parte de los 'Procesos Operativos' tanto para el 'Proceso de Juego Responsable' como el de 'Responsabilidad Social'. En este sentido, y en el 2023, se lograron mantener las certificaciones de ambos procesos mediante las auditorías internas y externas de ALEA e IRAM.

Dada la importancia de la Responsabilidad Social Empresaria y el Juego Responsable para la gestión, se procedió a la elevación del Departamento de Responsabilidad Social y Juego Responsable a la categoría de Gerencia.

En el año 2023, se obtuvo la Certificación del Marco de Juego Responsable de Nivel 1 por parte de la World Lottery Association (WLA), con el cumplimiento de los Principios de Juego Responsable de la Asociación Mundial de Loterías (WLA), destinados a proteger a los jugadores de lotería de todo el mundo. Dichos Principios de JR de la WLA reconocen que los operadores de juegos desempeñan un papel importante para contribuir en la prevención de los problemas de juego, al igual que los gobiernos, los reguladores, los proveedores de tratamiento, los investigadores, los grupos comunitarios y las personas que participan en los juegos de azar. Abordan la protección del jugador, la colaboración con otras partes interesadas, la investigación, la promoción, la elección informada de los jugadores, el seguimiento e informes.

## CÓDIGO DE PUBLICIDAD RESPONSABLE DE JUEGOS ONLINE

El día 12 de mayo del 2022 en El Calafate, la Dra. Ida López, Presidenta del Instituto Provincial de Juegos y Casinos de Mendoza, firmó el Acta de Adhesión al Código de Buenas Prácticas para la Publicidad Responsable de Juegos Online en Argentina de ALEA.

Luego, en 2023, mediante Resolución de Directorio N° 554, el IPJyC sancionó el Código de Buenas Prácticas de Publicidad Responsable, el cual amplía las pautas de comunicación responsable a todos los juegos de azar en la Provincia y tiene como objetivo estandarizar y promocionar medidas responsables de comunicación para los Casinos de Mendoza, Casinos privados, Juegos Lotéricos, Hipódromo de Mendoza, y plataformas de juego en línea, con la finalidad de que los mismos sean un entretenimiento seguro, cuidado y transparente.

LIBRO DE GESTIÓN **IPJyC**

09

# LUCHA CONTRA EL JUEGO CLANDESTINO

2019-2023

## LUCHA CONTRA EL JUEGO CLANDESTINO

La lucha contra el juego ilegal es una prioridad constante en la agenda de trabajo del Instituto de Juegos y Casinos. Sus estrategias engloban una regulación rigurosa, intensas inspecciones, estrecha colaboración con las fuerzas de seguridad, campañas de concientización y una estrecha cooperación con diversos organismos relacionados con la industria del juego. El objetivo principal de estas acciones es asegurar un entorno de juego legal, seguro y responsable, con el fin de salvaguardar a los jugadores y la integridad de la industria del juego en Mendoza.

### NUEVO CANAL PARA DENUNCIAS DE JUEGO ILEGAL

El IPJyC ha implementado una nueva vía para recibir denuncias sobre actividades de juego ilegal. Ahora, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar sus denuncias a través de [www.mendoza.gov.ar/juegosycasinos/juego-clandestino](http://www.mendoza.gov.ar/juegosycasinos/juego-clandestino). En esta plataforma, se encuentra disponible un formulario diseñado específicamente para reportar actividades de juego ilegal o clandestino.



Estas denuncias se gestionan mediante el sistema Tickets, una herramienta desarrollada por el Gobierno de Mendoza que garantiza la transparencia, seguridad y seguimiento de las denuncias hasta su resolución. Dentro de las opciones disponibles, los denunciantes pueden elegir mantener el anonimato y acceder a información actualizada sobre el progreso de su denuncia.

### DENUNCIA DE JUEGOS ILEGALES EN LÍNEA

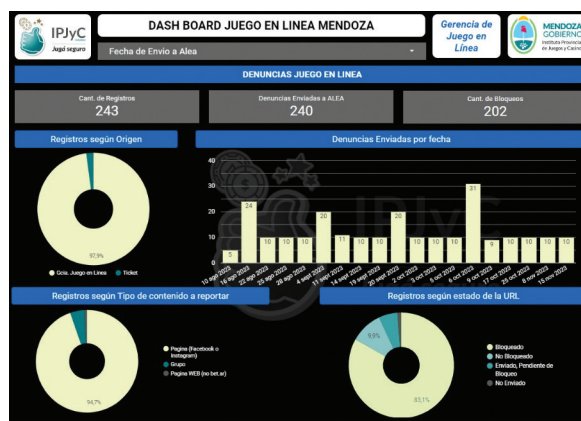
Ante la creciente proliferación de ofertas ilegales de juegos y apuestas en línea a través de las redes sociales, el Instituto de Juegos y Casinos ha tomado medidas significativas para abordar este desafío.

En este contexto, se ha aprobado un nuevo procedimiento destinado a facilitar la presentación de denuncias relacionadas con el juego ilegal.

Este procedimiento incluye un enfoque específico para las denuncias vinculadas a las redes sociales META, como Instagram y Facebook, en virtud de un convenio suscrito entre la Asociación de Loterías y Casinos Estatales de Argentina (ALEA), de la cual el IPJyC es parte, y META, por el cual ante la denuncia formulada por los organismos estatales a través de ALEA a META se procede al inmediato bloqueo del sitio ilegal.



A su vez, con la intervención de ALEA, se avanzó con convenios con ENACOM y Nic Argentina, a los fines de agilizar la denuncia de juego clandestino en sitios web con dominio .ar y .com.



## EXIGENCIA DEL .BET.AR EN JUEGO EN LÍNEA

Tras el trabajo en conjunto realizado por ALEA ante la Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación, la reglamentación de Juego En Línea previó la exigencia de que las licencias operativas y autorizadas deban proceder al registro de sus dominios en la zona especial “.bet.ar”.

La exigencia del “.bet.ar” le permite al público diferenciar la oferta de juego legal (aprobada y autorizada por el IPJYC) de la oferta de juego no autorizada. A su vez, nos aporta una herramienta precisa para combatir el juego ilegal, a través de procedimientos de control e identificación de plataformas que operen fuera de la zona de dominio.

Dicha exigencia fue requerida en los Pliegos Licitatorios de juego en línea de la Provincia de Mendoza y por tanto todas las licencias autorizadas en la Provincia deben tener el dominio “.bet.ar”.

LIBRO DE GESTIÓN **IPJyC**

10

# FISCALIZACIÓN Y CONTROL

2019-2023



## FISCALIZACIÓN Y CONTROL

La Provincia de Mendoza cuenta con la particularidad de la existencia de Casinos en sus dos variantes, privados y explotados por el propio IPJyC, lo cual requiere de normas claras de fiscalización, a fin de velar por la objetividad necesaria.

Respecto a la gestión de control de las salas, durante la Gestión se continuó con el sistema iniciado en el año 2015, lo cual implica controles cruzados entre los sistemas de los operadores y nuestro sistema SUMO,



mejorando su conectividad entre salas y destacando la utilización de las herramientas de este sistema como son el código de barra de las máquinas, las precarga de cada una de ellas, la documentación adjunta en su biblioteca de certificados de homologación, entre otras.

Un dato importante también es que la Fiscalización de los Casinos Privados fue uno de los primeros procesos en certificar las normas ISO 9001:2015, dotando de esta manera, de claridad a la documentación y procesos que se realizan, lo que repercute en reglas claras, para el Operador y el Ente Regulador. Sumado a ello, la Certificación del Referencial Normativo 19 de IRAM ALEA, extendió la calidad a todos los procesos de fiscalización que realiza esta Organización provincial.

Por otro lado, tras los vencimientos contractuales, se efectivizaron los cierres de las salas de los anexos del Casino de Mendoza de San Martín, Rivadavia, Malargüe y General Alvear. A su vez, se tuvo en especial consideración que los sistemas de CCTV e informáticos hayan resguardado la totalidad de la información necesaria a futuro y con acceso desde IPJyC, verificando que los sistemas eléctricos y de infraestructura hayan sido desinstalados en su totalidad.

De la mano de los cierres, se potenció las tareas de Fiscalización con la apertura de los Casinos bajo las nuevas licitaciones del IPJyC. La primer apertura, la Sala del Casino de Mendoza - Anexo Zona Este, en diciembre de 2021, contó con la incorporación de 900 máquinas tragamonedas, implementando el sistema on line sincronizado con el IPJyC y una nueva sala de CCTV con operación mixta entre personal del operador y de fiscalización.

Algo que debemos destacar es el cierre la sala de Casino Central, donde hubo que desmantelar y desinstalar un parque de 690 máquinas en 48 horas, con una labor muy destacable y comprometida de parte del personal propio del IPJyC. Se procedió al inventario de la totalidad de equipamiento, mobiliario, equipos de refrigeración, servidores y máquinas tragamonedas, y se coordinó la logística para traslado a un depósito externo, donde se instaló el mismo sistema de monitoreo que una Sala y se ordenó todos los bienes en custodia.

## PROCESAMIENTO Y CONTROL ON LINE

Como ente regulador, contamos con herramientas tecnológicas de última generación que nos destacan a nivel nacional e internacional.

Se continuó trabajando en mejorar y hacer más eficiente todo el proceso de generación de información con la que cuenta el IPJyC, ya que del mismo se obtiene –oficialmente- cuáles son los beneficios de cada sala para liquidar los servicios a los proveedores, informar periódicamente a la Gerencia de UTMGyC para SAPIA, determinar los montos de impuesto a las apuestas para cada sala que se comunica a Contaduría, Conciliación entre contadores y Tesorería de todos los casinos propios, información solicitada por Auditoría y Liquidaciones.

En este periodo se trabajó con la integración de 3 nuevos sistemas on line, GST para el Casino Cosmo (ex Enjoy), Casino Central, SIELCON para el Casino de Mendoza – Anexo Zona Este y VENTO para la nueva Sala de General Alvear.

Actualmente, debido al proceso inflacionario y el incremento en el volumen de juego respecto a la cantidad de billetes, ha sido necesario actualizar los sistemas respecto a su cantidad de dígitos originales; un proceso que requiere que todos los sistemas sincronicen en igualdad de condiciones, o bien realizar un trabajo manual de detección de diferencias.

Se disminuyeron los tiempos de control de pedidos por parte de los casinos privados.

## CONTROL DE SISTEMAS CCTV

La fiscalización mediante CCTV tiene como función principal velar por la seguridad general de las salas, protegiendo a los valores (su manejo integral) y a las personas que se encuentran en la misma.

Se continuó con el plan de modernización de equipamiento, iniciado en el 2016, que contempla: pasar de un sistema analógico a un sistema digital; mejorar la infraestructura edilicia y de soporte técnico en los lugares donde se controla, como Casino Central, Hipódromo, Anexos de Casino, etc.; completar la cantidad de equipamiento necesario para cobertura del 100 % necesario, completando la capacitación de los operadores.

Hoy contamos con más de 400 cámaras operativas para la sala de Casino Central, Casino San Martín, Casino Gral. Alvear, Edificio de calle Irigoyen e Hipódromo; además de las cámaras que forman el sistema de reconocimiento facial, que se encuentran en todos los accesos de público de cada una de las salas de la Provincia.

Por último, se destaca que se certificaron bajo norma de Calidad ISO 9001 todos los procedimientos de registración de CCTV.

## INSPECCIÓN DE JUEGOS LOTÉRICOS, HÍPICOS Y CARRERAS CUADRERAS

Se realiza la verificación del sistema de captura que involucra directamente al proveedor, donde cada inspección realizada se verifica el funcionamiento del sistema, el equipamiento (terminales de capturas), UPS, conectividad y reclamos de los usuarios.

Se actualizaron los controles in situ para cada agente, de acuerdo a nuevo protocolo de verificación de funcionamiento y comprobando actualmente una comercialización on line por encima de un 90%. Se implementó un nuevo sistema GEO Referencial al cual se ha migrando en más de un 60%. Se certificaron los procesos de control de agencias y su agencia bajo ISO 9001.

Desde 2018, el IPJyC determinó intervenir en la autorización de los remates en la carrera cuadrera, dando transparencia a la actividad que se venía realizando en diferentes departamentos desde hace muchos años. Para ello se continúa trabajando con los organizadores para que presenten en tiempo y forma toda la documentación necesaria para poder realizar el evento y obtener el permiso de remate necesario.

## POTENCIANDO LOS CONTROLES: AUDITORÍAS INTERNAS

El IPJyC cuenta con un Área de Auditoría Interna, que vela por el cumplimiento de la legalidad y debido control de los procesos de la Organización.

Entre sus diversas tareas, ha realizado: Control aleatorio de procesos de contrataciones desde el inicio del proceso hasta su finalización: solicitud, entrega del bien o servicio en tiempo y forma, pago al proveedor, en caso de los bienes, ingreso del mismo al Instituto cumpliendo todas las formalidades pertinentes, control de la ejecución del trámite (constitución de garantías, plazos) a través de cada una de las áreas involucradas.

A partir del año 2017 a través de la Resolución de Directorio nº 687 se asigna a esta División la función de Auditoría Permanente sobre el servicio de sistematización de juegos. Por tratarse de una función dinámica, la misma se ha ido perfeccionando con el tiempo, con el fin de resumir y agilizar el procedimiento que comienza en el Departamento de Inspección, detectando y documentado las observaciones en los distintos Puntos de Venta, aspectos que son analizados por esta División, constatados por Gerencia de Informática, notificados a la empresa IVISA S.A.I.C., previa intervención de Asesoría Letrada, finalmente resueltos por la empresa prestadora del servicio, situación posteriormente verificada por el Departamento de Inspección. La última actualización al procedimiento, se encuentra aprobada por la Resolución de Directorio Nº 247/22, en el marco del Plan de Auditoría.

Se realiza Auditoría interna anual al Departamento de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, conforme lo establece el Artículo 8, Resolución 199/11 de la UIF, a fin de verificar cumplimiento de legislación vigente, respecto a prevención contra el lavado de activos y financiación del terrorismo.

Se cumplimentan los requerimientos e informes solicitados por la Oficina de Investigaciones Administrativas de Ética Pública, en el marco de la Resolución 344/19.

Es importante destacar el procedimiento implementado a través de la Resolución de Directorio N° 38, el cual prevé pruebas que se realizan en forma conjunta con personal de Gerencia de Fiscalización, Gerencia de Lotería y afines y de la empresa IVISA S.A.I.C. Las mismas buscan efectuar un control en tres momentos del proceso de captación de apuestas.

## PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Otra de las áreas de control importante es la de Prevención de LA/FT (Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo).

Este control es muy específico y desarrollado por normativa de la UIF, la cual realiza diversas auditorías a los efectos de constatar el cumplimiento.

Se destaca que el IPJyC es el único dentro del país que posee certificadas dos normas: Calidad IRAM-ISO 9001: 2015 y Referencial IRAM 19:2022. Requisitos de Gestión de Calidad – Organismos públicos reguladores y administradores del juego de azar y organizaciones privadas autorizadas para la explotación del juego de azar.

Si bien este Proceso ha contado con los Manuales de Políticas y Procedimientos requeridos por las Resoluciones UIF desde el año 2011, a fin de alcanzar la mejora continua del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) se va reformulando y adaptando Manual y Procedimientos a los requerimientos de la Normas de Calidad y a los nuevos requerimientos y actualizaciones que regula UIF para el sector.

Se han realizado ROS (Reportes de Operaciones Sospechosas) referido a premios en Tragamonedas. En cuanto a los resultados de la matriz de riesgo el 67 % se mantiene con Riesgo Bajo, incrementando el porcentaje de Riesgo Medio (27,22%) y Alto (5,57%).

Se cumplió el 100% de los programas de auditorías tanto internas como externas.

LIBRO DE GESTIÓN **IPJyC**

11

# NUESTRO CAPITAL HUMANO

2019-2023

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

Durante toda la gestión, y aún en las épocas más difíciles, como fue la Pandemia, no hubiera sido posible alcanzar los logros señalados sin el compromiso y predisposición de nuestros agentes.

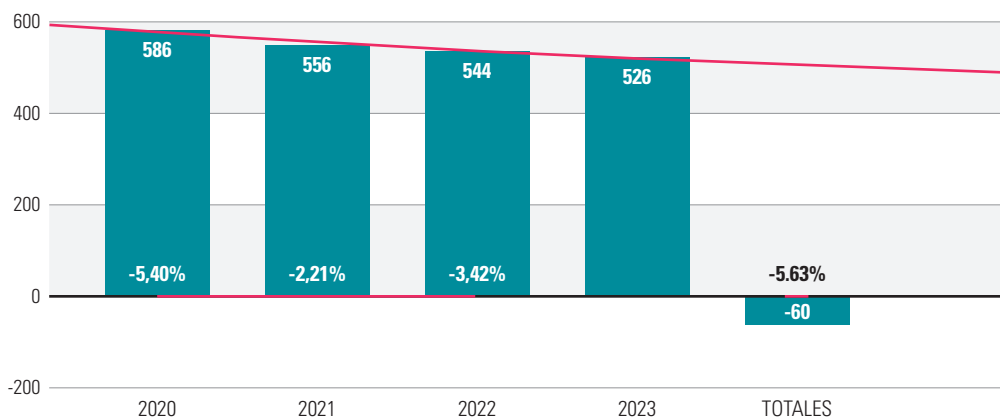
Vale la pena destacar que durante esta gestión no se incrementó la planta de personal permanente, sino por el contrario, en los casos de renunciaciones y jubilaciones los cargos no fueron cubiertos y por tanto la misma se vio reducida.

En los siguientes cuadros se pone de relieve la optimización del capital humano y, especialmente, la eficiente gestión de recursos.

El IPJyC ha desempeñado un papel fundamental al administrar y mejorar el capital humano con el objetivo de incrementar los rendimientos en cada una de sus unidades de negocio. Esta mejora ha contribuido a elevar los estándares de recaudación, permitiendo destinar los fondos a programas de carácter social, asistencial y de salud pública, en cumplimiento de lo establecido por la Ley de Responsabilidad Fiscal.

### DISMINUCIÓN DE LA PLANTA DE PERSONAL

(De 2020 a 2023)



El personal del IPJyC tiene una edad promedio de 43 años y una experiencia promedio de 14 años en la institución, lo que aporta significativamente a la cultura organizacional en términos de experiencia, compromiso y un amplio conocimiento.

Estos activos humanos se han traducido en los siguientes logros:

**Mejora en la Rentabilidad:** El personal ha contribuido al aumento de la rentabilidad del IPJyC a través de la gestión de juegos lotéricos, casinos propios, el hipódromo de Mendoza y el juego en línea.

**Regulación Efectiva:** La experiencia y el compromiso del equipo han permitido regular el juego en la provincia de Mendoza de manera efectiva y abordar de forma constante el juego ilegal.

**Satisfacción de Clientes:** El personal ha trabajado para satisfacer las necesidades tanto de clientes internos como externos, comprendiendo las expectativas del sector del juego y fortaleciendo el compromiso con la ciudadanía mendocina a través de acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el programa de juego responsable.



Un aspecto especialmente destacable es el compromiso del IPJyC con la inclusión y la igualdad de género. Actualmente, el 35% de la dotación total está compuesto por mujeres, ocupando roles jerárquicos que van desde la presidencia hasta la sindicatura, gerencias y departamentos de gran relevancia.

## CAPACITACIÓN

La formación del recurso humano fue una de las mayores preocupaciones de la gestión.

Se destacan numerosas capacitaciones y encuentros, siendo especialmente significativos los relacionados con la reapertura de los Casinos propios, toda vez que el desafío principal era en fusionar la cultura organizacional del IPJyC con la de los nuevos operadores que obtuvieron licencias para el Casino Central, Casino Zona Este y Casino de General Alvear.

Por otro lado, se realizaron capacitaciones en el Sistema COMPRAR, SIDICO, Normas de Calidad, Sistema de Reclamos, Catálogo oferta permanente, Gestión por resultados. A su vez, personal de diversas Gerencias realizaron Diplomaturas.

Además, se han llevado a cabo cursos de capacitación relacionados con la implementación del Juego en línea en la Provincia de Mendoza. La primera etapa involucró la formación de una comisión compuesta por un equipo interdisciplinario del IPJyC, que fue entrenado tanto internamente como mediante intercambio de conocimientos con capacitadores externos en LOTBA, GLI y ALEA. Estas iniciativas son indicativas del compromiso del IPJyC con la formación y el desarrollo de su personal para abordar nuevos desafíos y cambios en la organización.



## CAMBIOS ESTRUCTURALES

El IPJyC ha realizado cambios estructurales significativos para fortalecer su compromiso con la regulación y administración del juego en Mendoza. Esto incluye la creación de la Gerencia de Juego en Línea, la elevación del Departamento de Responsabilidad Social y Juego Responsable a la categoría de Gerencia, y la transformación de la Gerencia Comercial en el Departamento Comercial y de Comunicación. Estos cambios buscan mejorar la eficacia y eficiencia en la generación de ingresos a través de diversas fuentes de juego, con el propósito de destinar estos recursos de manera efectiva a la ciudadanía mendocina en áreas como salud pública, programas sociales, recreación y deporte, manteniendo una estricta trazabilidad de los fondos.

A su vez, los cambios implementados a partir del cierre y apertura de las nuevas salas, con nuevos proveedores de máquinas tragamonedas, lo que trajo aparejado la necesaria reorganización de la planta de personal operativo.

LIBRO DE GESTIÓN **IPJyC**

12

# APERTURA DE DATOS Y TRANSPARENCIA

2019-2023



## APERTURA DE DATOS Y TRANSPARENCIA

### CREACIÓN DEL OBSERVATORIO DE LOS JUEGOS DE AZAR DE LA PROVINCIA DE MENDOZA

La creación del Sistema de Acceso Público a la Información de Juegos de Azar (SAPIA) implicó la publicación de información del Instituto en su sitio oficial. Sin embargo, se denotó una dificultad en su navegación, al contener 12 años de antecedentes estadísticos, no resultando ello de fácil acceso al público.

Ante ello, se decidió la creación de una plataforma con un concepto moderno: el “Observatorio de los Juegos de Azar de la Provincia de Mendoza” (<https://sites.google.com/view/observatorio-juegos-de-azar-m/>). Así, se le permite al ciudadano acceder a la información de los juegos de azar y contar con herramientas de búsqueda y segmentación que facilita la comprensión de la información. El mismo se encuentra certificado por la ISO 9001:2015 y, dentro de los entes reguladores, es único en el país y uno de los dos en Latinoamérica.



Con la misma finalidad de publicidad y transparencia, para uso interno del Instituto y de sus prestadores de servicios, se procedió a la modernización, ampliación y optimización de la Biblioteca Virtual del IPJyC (<https://bibliotecavirtualipjyc.com.ar/>).

### PLATAFORMA DE TRAZABILIDAD DE LAS TRANSFERENCIAS

El Instituto Provincial de Juegos y Casinos realiza las transferencias dispuestas legalmente a los Programas de Salud de afectación específica y a rentas generales (TGP). En este sentido, a la gestión le pareció importante que la ciudadanía tuviera acceso a dicha información.

A esos fines, realizamos un desarrollo en la WEB Institucional (<https://sites.google.com/view/transferencia-defondosipjyc/transferencia-de-fondos-ipjyc>). La navegación es fácil, amigable y permite filtrar por diversos tópicos (año, plan, tipo de transferencias, acumulados, entre otros).



LIBRO DE GESTIÓN **IPJyC**

13

# GESTIÓN DE LA CALIDAD

2019-2023

# GESTIÓN DE LA CALIDAD

Desde el año 2016, el IPJyC cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, basado originalmente en la Norma ISO 9001. Esta implementación tiene como objetivo inicial mostrar a la ciudadanía la transparencia en los procesos y procedimientos del IPJyC.

Viendo las ventajas que implica un SGC, se decidió potenciar y ampliar sus sistemas de gestión. Este avance en materia de implementación de sistemas y normas de calidad, ha llevado a esta Institución a implementar lo que denominamos un Sistema Integrada de Gestión de la Calidad (SIGC).



## IMPLEMENTACIÓN DEL REFERENCIAL N° 19 IRAM ALEA "ORGANISMOS PÚBLICOS REGULADORES Y ADMINISTRADORES DE LOS JUEGOS DE AZAR"

Dado las características especiales de los juegos de azar, se decidió avanzar hacia la certificación de la única norma que contempla todas las actividades de regulación y explotación de juegos de azar: el Referencial Normativo N° 19 de IRAM.



El IPJyC fue una de las primeras provincias que logró la certificación del Referencial. Además, Mendoza fue la primera organización reguladora en certificar el nuevo Referencial versión 2022. Otro dato de interés es la celeridad en su implementación, en tanto, con el propio personal y un ahorro importante en los costos, el IPJyC logró realizar en 5 meses un proceso que dura normalmente 1 año.



Esto no hubiera sido posible sin el compromiso de cada una de las áreas del Instituto.

Es dable destacar, que por cuarto año consecutivo (2020-2023), las Auditorías Externas de IRAM destacan como “Fortaleza de la Organización”, el compromiso permanente del Instituto en la permanente ampliación de los sistemas de calidad (2 normas), las herramientas desarrolladas y las innovaciones en materia de calidad que lo destacan en el país.

## ALEA: ASOCIACIÓN DE LOTERÍAS Y CASINOS ESTATALES DE ARGENTINA

El IPJyC, como ente regulador de los juegos de azar, integra la Asociación de Loterías y Casinos Estatales de la República Argentina. ALEA, desde 1970, asesora y capacita a los entes reguladores de los juegos de azar de las 24 jurisdicciones que integran nuestro país, en materia de control, fiscalización, modernización y optimización de recursos.

Esto ha permitido un trabajo en común, a fin de unificar diversas políticas, como la de Juego en línea, Juego Responsable, Publicidad Responsable, RSE, Comercialización de Juegos Lotéricos, Calidad, Prevención de Lavados, entre otros. En tal sentido, ha sido importante el trabajo de nuestra institución dentro de dicha Asociación, donde hemos aportado una interesante experiencia y recurso humano.

El IPJyC, a través de su Presidenta Abg. Ida Magdalena López, logró la Vicepresidencia 1° de ALEA. Esto ha permitido posicionar a nuestra Provincia y tener una voz importante en dicha organización.



## ASAMBLEA 2022 DE ALEA Y SAGSE EN MENDOZA

Con mucho esfuerzo, luego de los años de pandemia, en un trabajo conjunto con ALEA, se llevó a cabo en nuestra provincia la 66° Asamblea Extraordinaria de la Asociación de Loterías Estatales Argentina (ALEA). Reunió a las autoridades de todos los organismos reguladores de los juegos de azar del país, representantes de empresas proveedoras de bienes y servicios y entidades de la industria del entretenimiento. En dicha Asamblea, ALEA en alianza con Monografie, desarrolló ALEA SAGSE Mendoza, una Jornada de Conferencia & Networking, orientada a juego en línea, con el foco puesto en la capacitación.

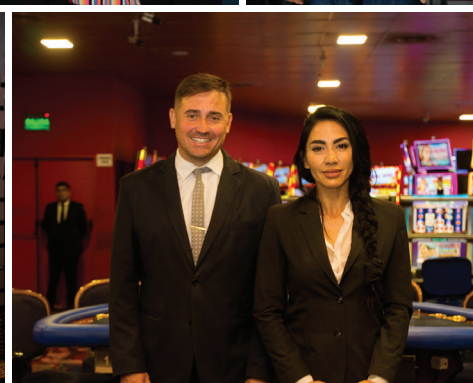






EQUIPO DEL  
INSTITUTO DE  
JUEGOS Y CASINOS













MENDOZA  
GOBIERNO