



IAFAS

INSTITUTO
DE AYUDA FINANCIERA
A LA ACCIÓN SOCIAL



BALANCE ANUAL 2024

PROGRAMA PREVENJUEGO



**BALANCE ANUAL 2024
PROGRAMA PREVENJUEGO**

El presente informe, elaborado por el Departamento Juego Responsable, bajo la órbita de la Coordinación de Responsabilidad Social, detalla la evolución y los logros alcanzados por el programa Prevenjuego en la provincia de Entre Ríos durante el año 2024.

El programa se articula en torno a tres niveles de prevención: primaria, secundaria y terciaria, con el objetivo de brindar información, herramientas y acompañamiento a la comunidad en materia de Juego Responsable.

NIVEL DE PREVENCIÓN PRIMARIA

Este nivel busca generar conciencia sobre el Juego Responsable a través de estrategias de sensibilización y promoción de hábitos saludables en la población en general. Durante 2024, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Concientización en materia de Juego Responsable.

Se realizaron charlas y capacitaciones destinadas a empleados, estudiantes y público en general. Realizando un total de 79 salidas, de las cuales 10 estuvieron específicamente enmarcadas dentro del programa Prevenjuego. Estas acciones, tienen como propósito brindar asesoramiento, prevención y orientación sobre el uso indebido de los juegos de azar, así como ejecutar iniciativas de promoción y concientización en materia de Juego Responsable. Estas acciones se registran y contribuyen al indicador estratégico del Departamento.

Tablero Indicadores RC - V9 - CSG - GES - 006 - V02

INDICADOR		CONCIENTIZACIONES HACIA LA COMUNIDAD Y PARTES INTERESADAS DE JR											
PROCESO	Juego ID 115	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
P. VALORES	CUATRIMESTRAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
P. ANÁLISIS	TRIMESTRAL	100%			100%			100%					
FECHA DE ALTA	30-01-2024												
META: 80% ↑	OBJ. N° 6												
FORMA DE CÁLCULO	CANTIDAD DE SALIDAS PROGRAMADAS HACIA LA COMUNIDAD Y PARTES INTERESADAS/CANTIDAD DE SALIDAS REALIZADAS	FORMULARIO ANALISIS											

- Formulario de solicitud de charlas de sensibilización.

Se implementó un sistema de solicitud online, permitiendo que instituciones y organizaciones gestionen capacitaciones de manera ágil. Ubicada en la página oficial de IAFAS, en el apartado 'Informes y medición' de la pestaña Juego Responsable.



- Formulario de autodetección de juego moderado.

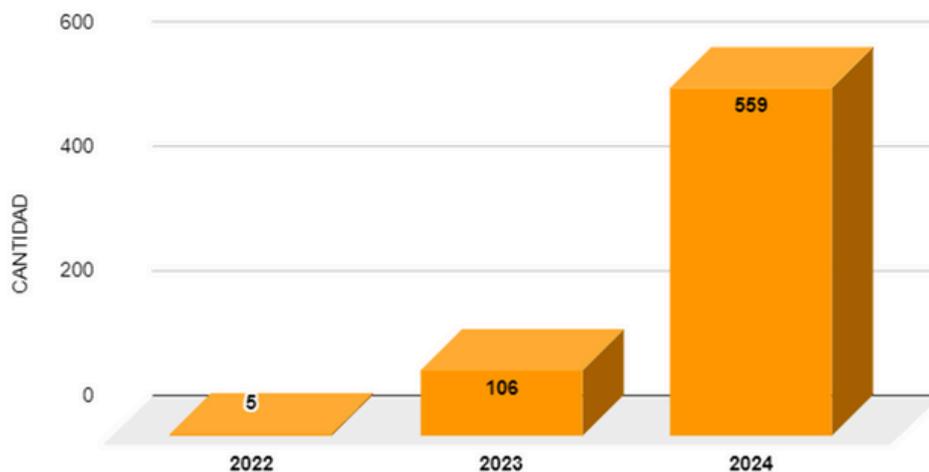
Disponible en la página oficial de IAFAS, este test autoadministrado, basado en el Cuestionario de Juego Patológico de South Oaks (SOGS), permite a los usuarios evaluar su relación con el juego. Si bien no establece un diagnóstico, ofrece información útil para reflexionar sobre los hábitos de juego.

En 2024, **559 personas** completaron el formulario y recibieron un análisis personalizado sobre sus prácticas.

A continuación, se presenta la cantidad de usuarios que utilizaron esta herramienta en los últimos tres años:

Coord. de Responsabilidad Social

Cantidad de formularios de Autodetección de Juego Moderado realizados - Año 2022 -2024



El uso de esta herramienta ha crecido significativamente en los últimos tres años, impulsado por su difusión en charlas de sensibilización, salidas preventivas y publicaciones en Instagram. Mientras que en 2022 solo 5 personas completaron el formulario, en 2023 la cifra ascendió a 106, y en 2024 alcanzó los 559 usuarios, quienes recibieron información personalizada sobre sus prácticas.

NIVEL DE PREVENCIÓN SECUNDARIA

Este nivel está dirigido a aquellas personas que presentan indicios de juego problemático y requieren medidas de apoyo más específicas. Durante 2024, se registraron avances en los siguientes aspectos:

- Autoexclusión.

La Autoexclusión (AE), como herramienta de prevención secundaria, es una medida personal, voluntaria e irrevocable por un año. Se implementa en modalidad presencial (casinos y salas) y virtual (IAFAS PLAY).

Durante el período informado, se brindó asesoramiento y acompañamiento a 179 personas que solicitaron su autoexclusión.

Coord. de Responsabilidad Social

Tablero Indicadores

RC - V9 - CSG - GES - 006 - V02

INDICADOR		CANTIDAD DE AUTOEXCLUSIONES											
PROCESO	JUEGO ID 102	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
P. VALORES	MENSUAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
P. ANALISIS	TRIMESTRAL	13	8	11	16	12	13	13	23	23	18	14	15
FECHA DE ALTA	09-05-2023												
SEGUIMIENTO / MEDICION	OBJ. N° 6												
FORMA DE CÁLCULO	CANTIDAD DE AUTOEXCLUSIONES MENSUALES												

- Actualización de autoexclusión.

Se realizaron Actualizaciones a aquellos usuarios que decidieron renovar la AE realizada previamente al nuevo formulario (antes de marzo 2023) o bien, estando en vigencia la AE con formulario nuevo, decide ampliarla a otras modalidades de juegos de azar. Se gestionaron 8 renovaciones de autoexclusión, asegurando la continuidad de la medida para quienes lo requirieron.

- Exclusión por mandato judicial.



En coordinación con el Poder Judicial, se procesó un caso de exclusión ordenado por la Justicia, reforzando la red de protección para personas en situación de vulnerabilidad.

El régimen de "Exclusión por Manda Judicial" de IAFAS está destinado a aquellas personas a quienes se les prohíbe el ingreso al Casino de manera absoluta mediante un oficio judicial, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las medidas dispuestas por el Juzgado interviniente.

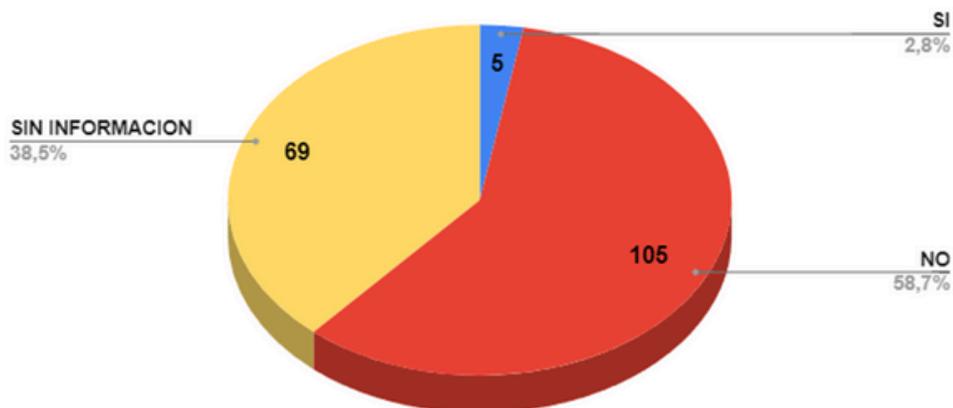
EXCLUSION POR MANDA JUDICIAL				
COLOR	DESCRIPCION	LOCALIDAD	EXP./OFICIO	CANTIDAD
VERDE	Exclusión efectiva por oficio	Paraná	Exp. 100924	1
AMARILLO	En proceso por falta de fotografía	Gualeguay	2248/24	1
TOTALES				2

NIVEL DE PREVENCIÓN TERCIARIA

Este nivel está orientado a la intervención y asistencia de personas con indicadores de juego problemático, a través de la derivación a instancias especializadas. En 2024 se gestionaron 5 derivaciones a profesionales y centros de atención especializados.

- Respuesta ante la prevención terciaria y ofrecimiento de tratamiento.
 1. 106 personas manifestaron no estar interesadas en recibir tratamiento.
 2. 5 personas aceptaron la derivación.
 3. En 69 casos, no se cuenta con información registrada sobre la respuesta al ofrecimiento.

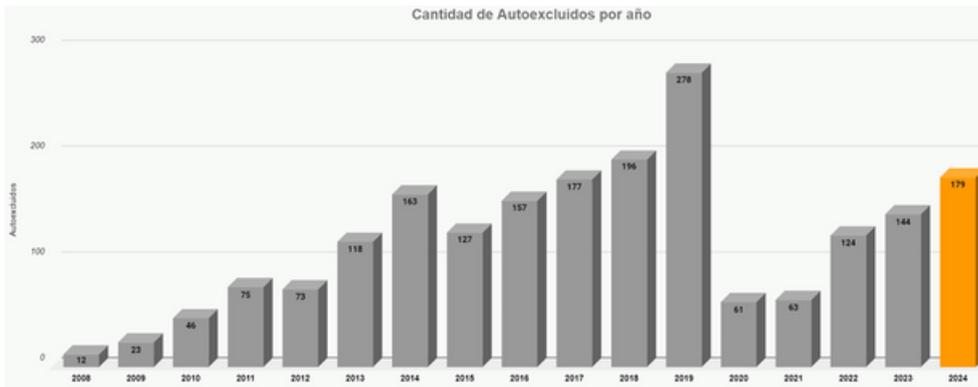
Derivación a tratamiento 2024



Coord. de Responsabilidad Social

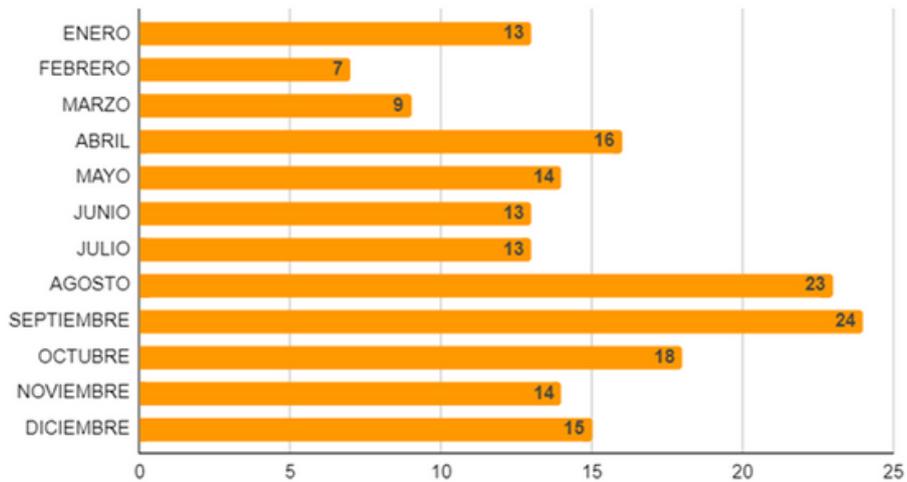
DATOS CUANTITATIVOS DE AUTOEXCLUSIONES.

- Por año:



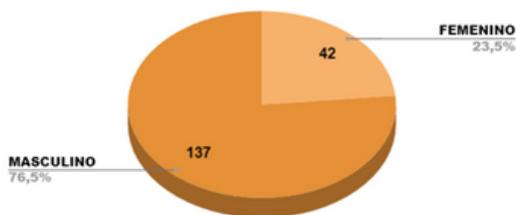
- Por mes (2024):

Cantidad de AE por mes - Año 2024



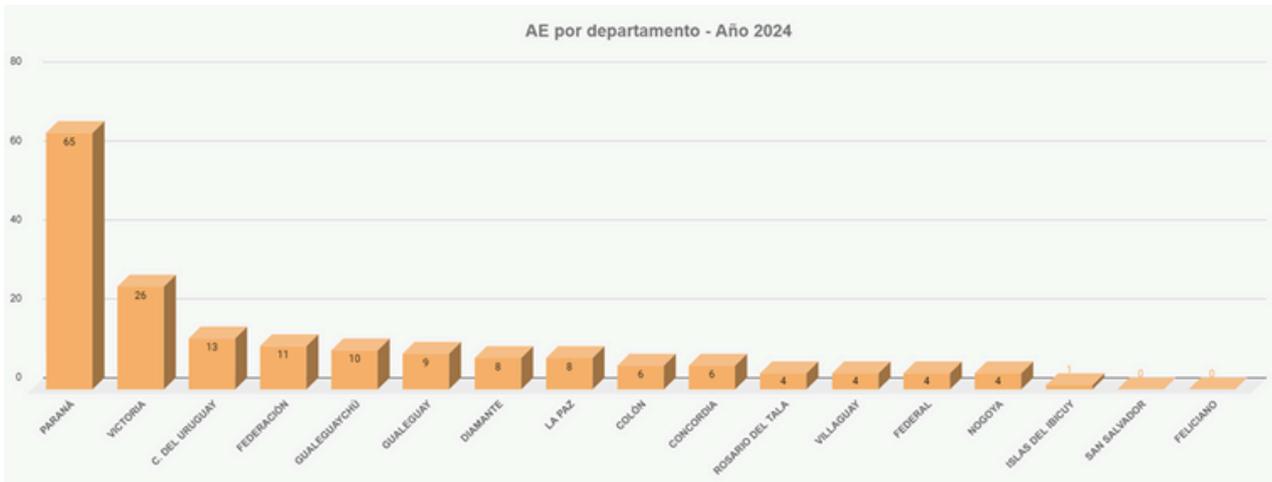
- Según el género:

AE por género - Año 2024



Coord. de Responsabilidad Social

- Por departamento de la provincia de Entre Ríos:

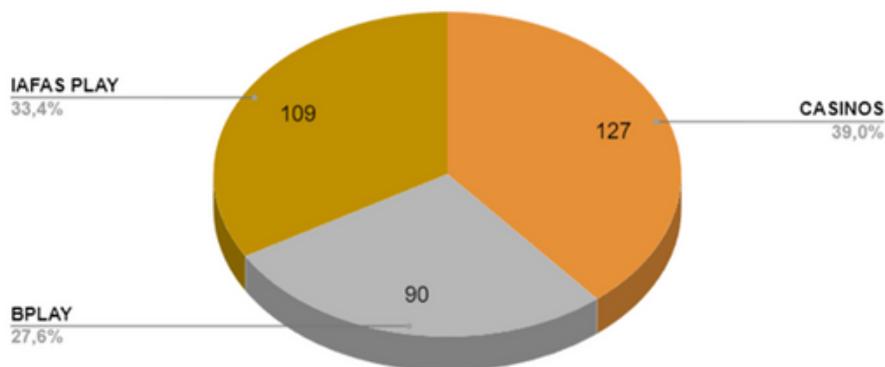


- Por modalidad de juego de azar.

El usuario puede solicitar la AE de los tres ítem citados a continuación, pudiendo hacer una elección multirrespuesta:

- Casinos y/o Sala de Juego de la Pcia de Entre Ríos
- IAFAS Play
- Bplay

AE por modalidad de juego de azar - Año 2024



Coord. de Responsabilidad Social

- Por edad:



PERFIL DE AUTOEXCLUIDOS 2024.

El análisis de las solicitudes de autoexclusión permite identificar tendencias clave en cuanto a género, distribución geográfica, edad y respuesta ante estrategias de prevención terciaria. En el análisis de las solicitudes de autoexclusión registradas durante el 2024, se identificaron los siguientes patrones:

- Distribución por género.

El 76% de las personas autoexcluidas son varones (137), mientras que el 24% son mujeres (42), evidenciando una mayor prevalencia de la autoexclusión en la población masculina.

- Localidades con mayor cantidad de autoexcluidos.

Paraná encabeza la lista, seguida por Victoria y Concepción del Uruguay, lo que indica que estas zonas presentan una mayor concentración de solicitudes en comparación con otras localidades.

- Rango etario predominante.

La mayoría de los autoexcluidos se encuentran en la franja de 30 a 49 años, lo que sugiere que

este grupo etario es el más propenso a solicitar la autoexclusión, posiblemente debido a factores relacionados con hábitos de juego, estabilidad económica y acceso a las salas de juego/plataformas online.

Estos datos resultan fundamentales para evaluar la efectividad de las estrategias actuales y fortalecer las acciones de prevención y asistencia, asegurando que quienes necesiten acompañamiento puedan acceder a recursos adecuados.

ESTADO DE PROCEDIMIENTO DE AUTOEXCLUSIONES

Las solicitudes de autoexclusión que ingresan por medios, tales como, correo institucional, vía telefónica y de modo presencial, según el desenlace se clasifica en:

PRESENCIAL - VIRTUAL (WSP/0800/MAIL)		
COLOR	DESCRIPCION	CANTIDAD
VERDE	Autoexclusión efectiva	104
ROJO	Responde que no le interesa / 3 contactos sin respuesta	0
CELESTE	Derivaciones a Atención al cliente	100
	Derivaciones a otras Loterías	6
	Consultas de familiar	32
	Consultas	19
TOTALES		281

Las solicitudes de AE por medio del formulario de PRE-Autoexclusión, según el desenlace se clasifica en:

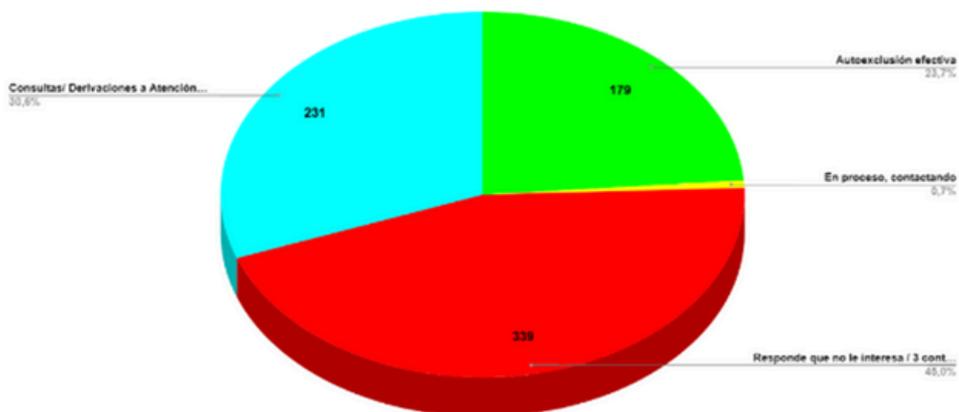
FORMULARIO DE PRE-AE		
COLOR	DESCRIPCION	CANTIDAD
VERDE	Autoexclusión efectiva	75
AMARILLO	En proceso, contactando	5
ROJO	Responde que no le interesa / 3 contactos sin respuesta	339
CELESTE	Consultas/ Derivaciones a Atención al cliente	74
TOTALES		493

Se establecen un máximo de 3 instancias de contacto con el solicitante, dando por cerrada la solicitud en caso de no responder.

A partir de los datos parciales antes citados, se arriba a la siguiente síntesis del impacto poblacional directo que agrupa los datos de ambas vías de ejecución de AE:

PARTES INTERESADAS (usuarios) 2024		
COLOR	DESCRIPCION	CANTIDAD
VERDE	Autoexclusión efectiva	179
AMARILLO	En proceso, contactando	5
ROJO	Responde que no le interesa / 3 contactos sin respuesta	339
CELESTE	Consultas/ Derivaciones a Atención al cliente y otras loterías	231
TOTALES		754

Partes interesadas (usuarios) - Año 2024



Coord. de Responsabilidad Social

RECLAMOS POR INGRESO DE USUARIOS AUTOEXCLUIDOS

A continuación se informan los “reclamos por ingreso de autoexcluidos” efectuados a la Div. Atención al Cliente, generando un número de ticket de reclamo.

A partir de la generación del ticket -comunicado al Departamento Juego Responsable- se procede a alertar a los referentes de Salas y Casinos de la jurisdicción de IAFAS.

Tablero Indicadores		RC - V9 - CSG - GES - 006 - V02											
INDICADOR		RECLAMOS POR INGRESOS DE AUTOEXCLUIDOS											
PROCESO	JUEGO ID 109	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
P. VALORES	TRIMESTRAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
P. ANALISIS	TRIMESTRAL		2			0			0			1	
FECHA DE ALTA	19-07-2023												
SEGUIMIENTO / MEDICION	OBJ. N° 6												
FORMA DE CÁLCULO	CANTIDAD DE RECLAMOS GENERADOS EN CUANTO AL PROCESO DE AUTOEXCLUSIÓN A TRAVÉS DEL CANAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	FORMULARIO ANALISIS											

En 2024, se recibieron los siguientes reclamos N° de Ticket generado desde Atención al Cliente:

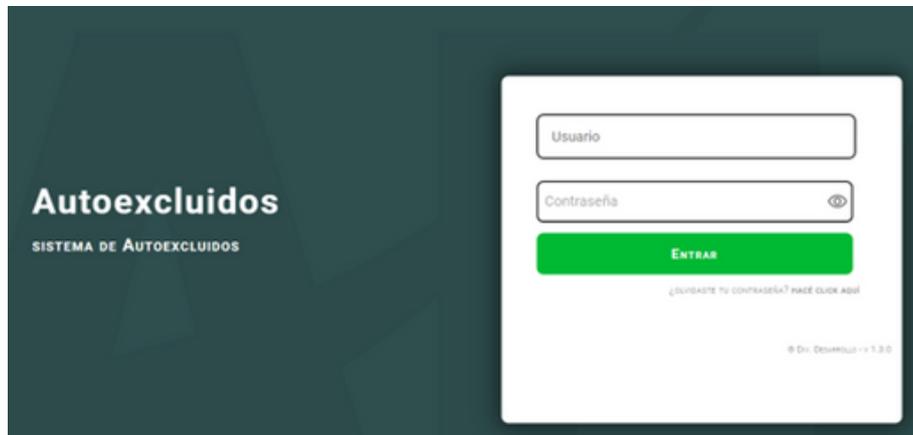
- Ticket#2024020710002811 (mes de febrero).
- Ticket#2024020910002816 (mes de febrero).
- Ticket#2024120910002824 (mes de diciembre).

NUEVO PADRÓN DE AUTOEXCLUIDOS

En línea con uno de los objetivos específicos del programa Prevenjuego —ejecutar las acciones vinculadas a la edición, distribución y archivo de la documentación y sistemas del programa—, en 2024 se logró un avance significativo con la implementación de un nuevo sistema de Padrón de Autoexcluidos.

Este sistema incorpora mejoras clave para optimizar la comunicación, difusión y gestión documental de quienes solicitan la Autoexclusión, permitiendo un acceso más ágil a la información por parte de los referentes responsables en cada sala y casino. De este modo, se fortalece su rol como agentes de cumplimiento, facilitando la prevención del ingreso de personas autoexcluidas.

Coord. de Responsabilidad Social



AVANCES 2024 – MEJORA CONTINUA.

En el marco del compromiso con la optimización de procesos y la ampliación del alcance del programa, se han logrado avances significativos durante el año:

- Nuevo padrón de AE: Se implementó un sistema actualizado para la gestión de AE, con el objetivo de mejorar la trazabilidad y eficiencia en la administración de datos.
- Capacitación del personal: Se llevó a cabo una formación específica para empleados, asegurando la correcta utilización del nuevo padrón y optimizando su aplicación en las tareas diarias.
- Impacto poblacional: A través de las distintas acciones implementadas, se alcanzó directamente a 754 personas, promoviendo la sensibilización y el fortalecimiento de prácticas responsables.
- Charlas de sensibilización: Se organizaron encuentros dirigidos a entidades educativas y deportivas, con el propósito de concientizar sobre la importancia del Juego Responsable y su impacto en la comunidad.
- Accesibilidad al formulario de solicitud de charlas: Se facilitó el acceso de usuarios e instituciones interesadas al integrar el enlace del formulario en la página oficial de IAFAS, agilizando así la gestión de solicitudes y fomentando la participación.

Estos avances reflejan el compromiso y la dedicación del equipo en la implementación y desarrollo de las actividades planificadas. Este balance refleja el compromiso del Departamento Juego Responsable en la implementación de estrategias de prevención y asistencia, consolidando el programa Prevenjuego como una herramienta fundamental en la promoción del Juego Responsable en la provincia de Entre Ríos.

Coord. de Responsabilidad Social



IAFAS

INSTITUTO
DE AYUDA FINANCIERA
A LA ACCIÓN SOCIAL



GOBIERNO DE
ENTRE RÍOS

