

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO****MP – P5 – GGE –  
DES - 001  
V00**

Aprobado: 23/04/2020

**PROTOCOLO PARA TOMA DE DENUNCIAS DE APUESTAS CLANDESTINAS****1. OBJETO**

Establecer el proceso que se debe llevar adelante para la recepción, tramitación y derivación a la Fiscalía de Turno, de las denuncias sobre apuestas clandestinas en el ámbito de la provincia de Entre Ríos, que se reciban telefónicamente en el Departamento Despacho del IAFAS, a través de la línea 0800 destinada a tal fin.

**2. ALCANCE**

Se aplicará a todas las denuncias telefónicas que ingresen a través de la línea 08004442327 – Opción 1, cuya recepción se encuentra ubicada en la División Trámites del Departamento Despacho.

**3. RESPONSABILIDAD**

Son responsables de la aplicación de este procedimiento la Jefatura del Departamento Despacho y los agentes que se desempeñan en la División Trámites.

**4. OPERATORIA****4.1 Introducción**

Atento que el Departamento Despacho es el responsable de la operatividad de este protocolo, desde el inicio de la llamada por la denuncia hasta el archivo de la misma, se deberán llevar adelante las siguientes tareas:

A. El personal de la División Trámites deberá atender la llamada y tomar los datos de la denuncia siguiendo el registro "Guía – Cuestionario para recepción de denuncias de apuestas clandestinas".

B. Si la denuncia que se recibe NO se condice con los productos o servicios que comercializa y fiscaliza el IAFAS, u ocurre fuera del territorio de la Provincia de Entre Ríos, se le debe informar al denunciante, la imposibilidad de proceder con la recepción y tramitación de la misma, ofreciendo los canales opcionales indicados en el registro "Guía – Cuestionario para recepción de denuncias de apuestas clandestinas".

C. La llamada telefónica quedará resguardada en la Pc identificada "WKS-0024", debiéndose efectuar un respaldo tipo backup, diario.

D. Todas las llamadas recibidas en la línea 0800 deberán ser asentadas en el "Registro de Recepción de Denuncias de Apuestas Clandestinas" debiendo cada una tener un N° de Registro Único y Secuencial.

E. Una vez registrada las manifestaciones de la denuncia, se redactará una nota plasmada en el documento "Nota de Remisión de Denuncias de Apuestas Clandestinas".

F. La denuncia se debe transcribir en su totalidad en el registro "Desgrabación de

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO**
**MP – P5 – GGE –  
DES - 001  
V00**
**PROTOCOLO PARA TOMA DE DENUNCIAS DE APUESTAS CLANDESTINAS**

Denuncias de Apuestas Clandestinas".

G. A modo de resumen, se debe autocompletar en registro "Denuncia sobre Juego Clandestino".

H. El audio de la llamada debe ser grabado en un soporte magnético, el cual debe ser identificado con el número de denuncia.

I. La documentación debe disponerse en dos juegos, de conformidad al siguiente detalle:

JUEGO 1	JUEGO 2
Nota: documento "Nota de Remisión de Denuncias de Apuestas Clandestinas".	Nota: documento "Nota de Remisión de Denuncias de Apuestas Clandestinas".
Copia certificada del Decreto de designación del Presidente de IAFAS	Desgrabación de denuncia: registro "Desgrabación de Denuncias de Apuestas Clandestinas"
Desgrabación de denuncia: registro "Desgrabación de Denuncias de Apuestas Clandestinas"	Registro de Denuncia: "Denuncia sobre Juego Clandestino".
Registro de Denuncia: "Denuncia sobre Juego Clandestino".	
Sobre con soporte magnético conteniendo la grabación del audio	

J. Ambos juegos deben ser enviados desde el Dpto. Despacho a la Gerencia General, para que por intermedio de ésta última se remita a la Presidencia para la suscripción de todos los documentos.

K. Toda la documental debe enviarse a la División Mesa de Entradas para remitir el Juego 1 a la Fiscalía de Turno; mientras que el Juego 2, debe remitirse al Departamento Despacho, conteniendo el número de nota de remisión y fecha de envío.

L. El Juego 2 debe ser archivado en orden cronológico en un bibliorato dispuesto a tal fin.

M. Los datos indicados por la división Mesa de Entradas deberán volcarse en el "Registro de Recepción de Denuncias de Apuestas Clandestinas".

#### 4.2 Registro de denuncias

En el "Registro de Recepción de Denuncias de Apuestas Clandestinas" se cargarán todas las llamadas recibidas al 0800. Registrándose TODOS los campos en las llamadas que efectivamente se concrete una denuncia ante la Fiscalía de Turno. Sin embargo, aquellos llamados que sean fallidos o no tramitados, deberán también

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO

**MP – P5 – GGE –  
DES - 001  
V00**

### PROTOCOLO PARA TOMA DE DENUNCIAS DE APUESTAS CLANDESTINAS

ser registrados pero sólo completándose los siguientes ítems:

- N° de denuncia
- Fecha
- Hora
- Detalle: indicar el motivo por el que no se efectúa la denuncia ante
- Fiscalía.

Este registro será evaluado SEMESTRALMENTE a fin de que del mismo se desprenda la siguiente información:

- CANTIDAD DE LLAMADAS RECIBIDAS AL 0800
- CANTIDAD DE DENUNCIAS EFECTUADAS
- PORCENTAJE de DENUNCIAS LOTÉRICAS
- PORCENTAJE de DENUNCIAS sobre JUEGOS de CASINO
- PORCENTAJE DE DENUNCIAS POR DEPARTAMENTO

#### **5. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA Y REGISTROS**

- Registro "Guía – Cuestionario para recepción de denuncias de apuestas clandestinas"
- "Registro de Recepción de Denuncias de Apuestas Clandestinas"
- Registro "Desgrabación de Denuncias de Apuestas Clandestinas"
- Registro "Denuncia sobre Juego Clandestino"
- Documento "Nota de Remisión de Denuncias de Apuestas Clandestinas"

#### **6. CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR**

Cambio significativo en la identificación y contenido del documento, a raíz de la adecuación del SG considerando el Eje Estratégico N°2: Sistemas Integrados de Gestión del Plan Estratégico aprobado por Resolución 356/19 del IAFAS.

Se versiona como primera edición del documento corresponde a la versión 00.