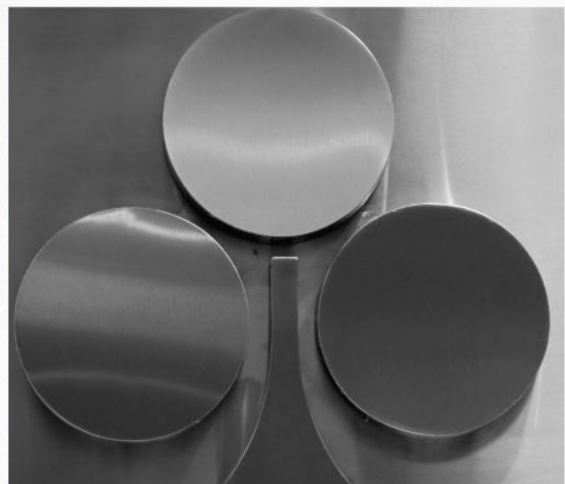




INFORME DE
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA



2010
CODERE ARGENTINA





CARTA DE LA PRESIDENTA



Este es nuestro segundo informe de Responsabilidad Corporativa y, como tal, representa un paso más hacia la consolidación de una visión de nuestro esquema de gestión que es incluyente socialmente y operativamente interactivo. Refleja la respuesta empresarial al cuadro de demandas que emergen de la sociedad del siglo XXI cuyo lema es la integración. El concepto de integración no se circunscribe en nuestros tiempos a los equipos de gerencia interna; a los sistemas operativos y a los mecanismos de ejecución logística de nuestro negocio. Porque el taller en que se forja la creación de riqueza es el ser humano. Y la comunidad es su hogar. De allí que para triunfar en cualquier negocio en este siglo de cambios geopolíticos, económicos y demográficos sea necesario contar en cada unidad de negocios con la capacidad para convocar a la comunidad en la creación de valor. Es abrazar el concepto del Profesor Michael Porter que aconseja trasladarse a una cadena de valor sustentable en el tiempo mediante la adopción de “políticas y prácticas operativas que aumentan la competitividad de una empresa al tiempo que impactan positivamente las condiciones económicas y sociales de las comunidades en que operan”. Esto implica tener siempre presente que el crecimiento de una comunidad se traduce en mejor calidad de los recursos humanos; aumentos en la demanda agregada y eficiencia productiva. Codere como corporación multinacional ha abrazado este concepto, y el mercado líder en la introducción de las políticas que de él se desprenden es Argentina. En esto se resume nuestro lema “Juego Responsable”.

Este segundo informe es el fruto del esfuerzo, del trabajo, la dedicación y el enorme convencimiento de todos aquellos que hacemos Codere Argentina y creemos que embanderándonos en la política de “Juego Responsable” podremos construir una industria transparente y socialmente comprometida.

Desde la industria, Codere Argentina asume el reto de promover el esparcimiento recreativo sin desatender la educación, luchando por reducir las desigualdades sociales y desarrollando actuaciones puntuales en el Tercer Sector con gran despliegue en la Provincia de Buenos Aires. Nuestro informe contiene datos precisos sobre las principales actividades de nuestra empresa, el perfil de sus equipos; clientes y proveedores, sus políticas y los principios que guían nuestro comportamiento diario.

Hoy con orgullo puedo decir que en cada localidad en la que estamos Codere es un vecino más, respetado y considerado por el resto de la comunidad, que observa, escucha y conoce el compromiso social que asumimos con las localidades en donde nos instalamos.

Hoy Codere no sólo es sinónimo de desarrollo para el lugar donde se encuentra la sala, sino también sinónimo de absoluto compromiso y participación en el desarrollo de la comunidad.

Renovamos nuestros votos para que en 2011 este modelo no sólo se profundice en nuestra organización, sino también para que sirva de efecto contagio a nuestros colegas en la industria del entretenimiento, y en poco tiempo sea toda la industria la que presente un informe anual como este que estamos ahora haciéndole llegar hasta sus manos.

Cordialmente,

Beatrice Rangel
Presidenta de Codere Argentina.



CARTA DEL GERENTE DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

En esta oportunidad, nos encontramos presentando el segundo Reporte de Sustentabilidad dirigido a nuestros grupos de interés donde se refleja el desempeño de los equipos en materia social, económica y ambiental, así como los sucesos relevantes de nuestra operación en el país.

En este sentido, establecimos el compromiso de publicar el informe todos los años, generando una medida interna de superación constante y una llamada de atención para nosotros mismos. Nuestro objetivo de buscar permanentemente un horizonte sustentable nos impulsa a establecer parámetros de mejoras que elevan los estándares internos y de la industria.

Confiamos que en esta segunda edición queden expresadas las buenas prácticas que sirvan de inspiración para promover en la Provincia de Buenos Aires (territorio donde tenemos presencia comercial), y en la Argentina en su conjunto, un modelo responsable de desarrollo de negocios.

Por último, creemos en la intervención social comunitaria como vehículo generador de integridad y promovemos una autonomía responsable donde el individuo mismo sea ejecutor y contralor de sus actos en pos de las generaciones que aún no han nacido.

Muchas gracias,

Alejandro Alonso
Gerente de Comunicaciones
y Responsabilidad Social Corporativa.

Frente del edificio donde se encuentran ubicadas las oficinas de Codere Argentina.

BLUE SKY



SUMARIO

1. LA EMPRESA 08

Quiénes somos.
Codere en Argentina.
Codere Argentina en números.
Codere en números.

2. GOBIERNO CORPORATIVO 12

Misión.
Visión.
Valores.
Código de conducta.
Prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
Auditorías.
Sistemas de comité.

3. PÚBLICO INTERNO 18

Nuevo modelo de gestión.
Capacitación y Formación.
Capacitación Operativa.

Capacitación Corporativa.
Programas de beneficios y conciliación.
Política de remuneración.
Sindicatos.

4. PROVEEDORES 28

Números.
Perfil de nuestros proveedores.
Reglas claras en la selección de proveedores.
Transparencia en la relación con nuestros proveedores.
Diálogo con nuestros proveedores.
Lucha contra el trabajo infantil.
Proveedores sociales.

5. CLIENTES 34

Números.
Nuestras salas en Argentina.
Novedades 2010.
Beneficios para nuestros clientes.
Escuchar al cliente: Nuestra forma de mejorar día a día.

Canales de contacto.
Servicio de calidad.

6. COMUNICACIONES Y COMUNIDAD 44

Inversión en RSC.
Programas.
Donaciones y Patrocinios.
Objetivos a futuro.
Comunicación interna.
Comunicación externa.

7. MEDIOAMBIENTE 56

Plan de gestión ambiental.
Programa Verde Codere.
Insonorización.
Consumo de energía.



LA EMPRESA



→ QUIÉNES SOMOS

Codere es una compañía multinacional española, referente en el sector del juego privado, cuyo negocio se centra en la gestión de terminales de juego, bingos, puntos de apuestas, casinos e hipódromos, y desarrolla juegos por internet en los países, como Italia, donde dispone de licencias al efecto. Está presente en ocho países en Europa y Latinoamérica y emplea a más de 17.600 personas. Codere tiene una posición destacada en las principales áreas de negocio y países en los que opera. Es la única empresa española del sector del juego que cotiza en bolsa, desde el 19 de octubre de 2007, y desarrolla su actividad en este complejo sector con total transparencia y responsabilidad.

Al 31 de diciembre de 2010, su cartera de actividades consta de 53.500 terminales de juego, 129 salas de bingo, 597 puntos de

apuestas, 13 casinos y 3 hipódromos. Es el segundo operador de terminales de juego en España; el primer operador de salas de bingo en Italia y México; el segundo operador de terminales de juego en España; el primer operador de juego en la provincia de Buenos Aires y tenemos una posición destacada en otros mercados de crecimiento como Panamá, Colombia, Brasil y Uruguay.

El Grupo Codere cierra el año 2010 con una facturación de 1.126,5 millones de Euros y EBITDA de 241,1 millones de Euros, superando las previsiones, resultados que reflejan el buen comportamiento del negocio en los mercados iberoamericanos y en Italia.

A pesar del complicado entorno global en 2010, el Grupo Codere reporta un beneficio neto de 29,3 millones de Euros, un 53,4% más respecto a 2009, con 19,1 millones de Euros.

EL JUEGO DE AZAR, UN SECTOR CLAVE

Consideramos que la trascendencia de la Industria del Entretenimiento y su importancia en la economía son indudables: crea puestos de trabajo, supera en capacidad contributiva a otros sectores, coopera con la atracción turística y colabora en el sostenimiento de otras actividades.

→ CODERE EN ARGENTINA



Contamos con 20 años de presencia en el país y operamos 14 salas de juego en la provincia de Buenos Aires.

Somos inversores líderes del sector y empleamos a más de 4.500 personas en forma directa. Asimismo, contamos con 14 programas de responsabilidad social vigentes en las comunidades donde estamos presentes y en 2010 nos convertimos en la primera compañía del sector en publicar su Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC).

En Argentina nuestra actividad está centrada en la provincia de Buenos Aires, donde operamos terminales de juego y salas de bingo. Estas últimas se abrieron a comienzos de los años noventa, mientras que hacia fines de la década se autorizó la incorporación de máquinas recreativas a dichas salas.

Hoy nuestra operación en el país se ha convertido en la de mayor crecimiento en los últimos años a nivel mundial.

Codere es uno de los Grupos con mayor presencia en la provincia de Buenos Aires, con un total de 14 salas en funcionamiento, más de 5.000 terminales de juego, más de 8.000 puestos de Bingo y 4.555 empleados.

→ CODERE ARGENTINA EN NÚMEROS

Impuestos pagados en Argentina (en pesos)	
Impuesto a las Ganancias	\$ 192.302.800,00
Impuesto a las Transacciones Financieras	\$ 18.659.000,00
Ingresos Brutos	\$ 89.587.700,00
Impuesto Inmobiliario	\$ 1.025.300,00
Impuestos Municipales (ABL, TSH y TPP)	\$ 3.703.200,00
Impuestos CABA (Sellos y ABL)	\$ 13.400,00
Total impuestos	\$ 305.691.400,00
Pago de Cargas Sociales en 2010	\$ 63.480.950
Impuesto al Valor Agregado	\$ 7.829.100,00
Distribución de utilidades al IPLyC (Instituto Provincial de Loterías y Casinos) en 2010	\$ 887.189.544
Clientes	
Cantidad de clientes	399.723
Empleados	
Cantidad de empleados	4.555
Proveedores	
Número de Proveedores	4.183 de los cuales 2.565 son proveedores activos
Pago a Proveedores (en pesos)	428 millones de pesos
Gestión de RSE	
Inversión en RSE	\$2.670.078
Donaciones totales (en pesos)	\$954.972
Medioambiente	
Reciclado de papel (en kilos)	3.000

→ CODERE EN NÚMEROS



Países en los que estamos	8 países
Ingresos en Euros	Más de 1.100 millones
Inversión en Euros	Más de 140 millones
Empleados	Más de 17.600

Codere es la primera empresa española del sector del juego que cotiza en Bolsa, desde el 19 de octubre de 2007.



GOBIERNO
CORPORATIVO



“...como actores importantes de la industria del entretenimiento, los empresarios del juego debemos entender que es vital seguir elevando los estándares de la actividad, trabajar incansablemente por una mayor transparencia del negocio, por un mayor respeto a los derechos humanos y laborales de nuestros colaboradores y por la definitiva profundización de los programas de juego responsable de las diferentes compañías”.

Beatrice Rangel, Presidenta de Codere Argentina.

→ MISIÓN

“Somos un operador de la Industria del Juego. Nuestro negocio es atender la demanda de quienes quieren probar fortuna retando al azar”.

VISIÓN

“Ser la mejor, más transparente, responsable y dinámica compañía de juegos de azar en Argentina y un centro de excelencia para Codere”.



→ VALORES

PROFESIONALISMO

El crecimiento sólido y estable de Codere se debe a la calidad operativa de su equipo gestor altamente especializado. Codere tiene un modelo de negocio diferencial, diversificado por áreas geográficas y nichos de mercado en el que el crecimiento, la orientación a resultados y la eficiente actuación diaria de su equipo humano son la clave. La selección, formación y cuidado de ese equipo son esenciales para la consecución de los objetivos empresariales de Codere.

TRANSPARENCIA

Codere opera en mercados muy regulados, sometidos a estricto control administrativo. Supone una seña de identidad distinguirse como grupo experto, no sólo en el cumplimiento riguroso de toda la normativa regulatoria del negocio del juego en cada país en el que opera, sino también como colaborador especialista ante las autoridades reguladoras. Codere es una empresa transparente y confiable, la primera compañía cotizada del sector del juego en España.

EXCELENCIA

Codere pone al servicio de sus clientes la última generación de dispositivos de juego, haciendo mejorar su experiencia de usuario. Ésta va acompañada de la mejor atención al cliente, en unas mag-

níficas instalaciones y una oferta que se completa con servicios de gastronomía y entretenimiento de primer nivel. Codere se distingue por prestar servicios integrales y de calidad basados en una atención flexible y personalizada.

INNOVACIÓN

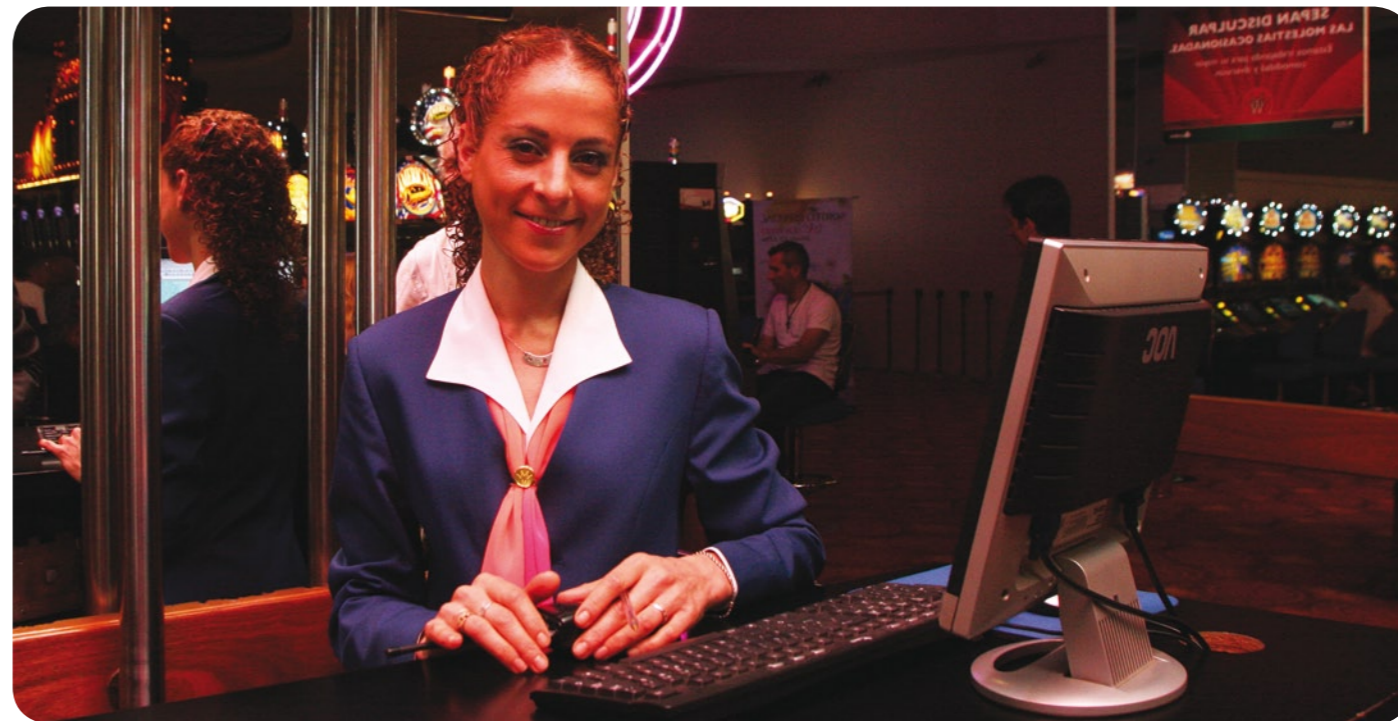
Las relaciones de Codere con los proveedores más innovadores en desarrollos tecnológicos, combinadas con su experiencia acumulada en la diversidad de mercados y actividades permite a la empresa disponer de las mejores plataformas tecnológicas del sector. En esta línea, Codere apuesta por las nuevas tecnologías e investiga para obtener los mejores productos del mercado.

RESPONSABILIDAD

Codere coopera con las administraciones públicas de todos los países donde opera y su propia Fundación trabaja para mejorar el desarrollo del sector. Proporciona así garantías a los usuarios e ingresos fiscales a la Administración, al tiempo que limita el impacto social que pueda tener esta actividad a través de una gestión responsable del juego.

“En Codere entendemos a la RSC como una forma de conducción empresarial que apunta a la sustentabilidad del negocio, a la vez nos comprometemos a llevarlos adelante de manera ética y solidaria con el desarrollo económico del entorno en el que operamos”.

Héctor Di Fazio, Director de Operaciones.



→ CÓDIGO DE CONDUCTA

Nuestra compañía posee una Política de Ética y Gobernabilidad que alcanza al conjunto de nuestros empleados. La misma consiste en:

1. Observancia de todas las leyes y códigos industriales y comerciales, tanto nacionales como internacionales, que estén vigentes en el país.
2. Cumplimiento del marco regulatorio y obligación de reportar toda violación o sospecha de violación de las normativas.
3. Cumplimiento de obligaciones contractuales y normas sobre documentación.
4. Respeto por las personas, no discriminación y prácticas laborales justas.
5. Uso y protección de los activos e información empresarial.
6. Normas para el tratamiento y revelación de información interna o confidencial.
7. Resguardo y propiedad de los recursos tangibles e intangibles de la empresa.
8. Declaración y resolución de actividades que puedan interferir con la capacidad de cumplir efectivamente con las tareas dentro de la empresa o que pudieran generar conflictos de intereses con ella.
9. Protección del medioambiente y preservación de la salud de empleados, clientes y todas las personas que pudieran ser alcanzadas



por la actividad de la compañía.

10. Intención de alcanzar los más altos estándares de calidad en todas las acciones que se emprendan, para lo que se implementa un sistema de monitoreo, capacitación y motivación del personal.
11. Participación activa y constructiva en el debate y en las campañas de prevención y tratamiento de la ludopatía, así como en el desarrollo de una legislación coherente y eficaz al respecto.
12. Obligación de todos los empleados de cumplir con esta política en todos sus apartados, pudiendo ser su incumplimiento motivo de medidas disciplinarias, incluyendo el despido.

Actualmente nuestra compañía está trabajando en la elaboración del Código de Ética y Conducta que se comunicará masivamente en 2011 a través de la Gerencia de Comunicaciones y la de Recursos Humanos. Ambas, serán las encargadas de las adaptaciones locales del Código.



→ PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

En Codere Argentina poseemos una política clara contra las actividades ilícitas y trabajamos preventivamente a fin de evitar cualquier tipo de delito que pudiera llegar a cometerse.

Para ello capacitamos y controlamos a nuestro personal y chequeamos que tanto las personas físicas como las jurídicas que trabajan con Codere no estén involucradas en el lavado de activos ni en el financiamiento del terrorismo.

Para llevar a cabo tales actividades contamos con la Gerencia de Cumplimiento, el área especializada responsable de la ejecución de las tareas concretas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, en especial, de observar la implementación de los controles preventivos internos y centralizar las informaciones que requiera la UIF (Unidad de Información Financiera).

Los objetivos principales del área son los siguientes:

- Mantener a la empresa en un nivel de excelencia en el cumplimiento del marco legal aplicable, llevando a la práctica las obligaciones y responsabilidades derivadas del mismo.
- Cooperar en la identificación y establecimiento de los más estrictos estándares de conducta ética y ley aplicable en el desarrollo de las actividades empresariales de la compañía.
- Formación, integración, desarrollo y promoción de los integrantes de la Gerencia promoviendo los valores y el código de conducta de nuestra compañía.
- Lograr la participación proactiva de todos los directivos y cola-

boradores de Codere en relación a las políticas de Cumplimiento en las diversas áreas estableciendo los mecanismos mínimos de coordinación y exigencia entre los diversos actores.

DURANTE EL TRANCURSO DE 2010

- La Gerencia de Cumplimiento brindó capacitación específica en prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo en general y específicamente aplicado al sector juego a 632 empleados, alcanzando un total de 1.956 en los 3 años que lleva de existencia.
- Se presentaron los 12 reportes sistemáticos a la UIF en tiempo y forma.
- Se recibieron alrededor de 400 Due Diligence de personal propio y 250 de contrataciones con terceros.
- Se recibieron y, se efectuó el debido seguimiento, de 76 denuncias a través del 0800 Canal de Denuncias.
- Se modificó y actualizó el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Terrorismo.
- Se intervino activamente para la integración de foros de Oficiales de Cumplimiento del Sector de Juegos de Azar y generales a fin de, por un lado instalar el tema en lo que hace al sector en particular y procurar unificar los problemas, dificultades, aportes, recursos, etc.; para poder hacer propuestas al organismo de control y, por el otro, colocar a la empresa en un punto de liderazgo en la temática.

→ AUDITORÍAS

Auditoría Interna es un órgano asesor de la Dirección que busca la manera de dotar a la empresa de una mayor eficacia/eficiencia (lo que entre otras cosas significa una mejor organización, planificación, control y gestión) mediante el constante y progresivo perfeccionamiento de las políticas, sistemas, métodos y procedimientos de la empresa.

Actualización de políticas corporativas y auditorías realizadas.

Durante 2010 hemos colaborado y asesorado en la publicación de numerosos cambios y actualizaciones que surgieron en las políticas corporativas locales y que fueron aprobadas por la Dirección. Asimismo se llevó a cabo un proceso de homogenización de las mismas con las políticas corporativas vigentes en la Casa Matriz. Por otro lado, se desarrollaron de acuerdo con el Plan Anual, distintos tipos de procedimientos de auditoría que permitieron verificar el cumplimiento de los lineamientos definidos en las mencionadas Políticas y Procesos vigentes.

→ SISTEMAS DE COMITÉ

A fin de darle el dinamismo que nuestro negocio necesita, contamos con un sistema de comités que nos permiten trabajar de forma dinámica e interdisciplinaria. A continuación presentamos algunos de los comités más destacados:

Comité de Conductas Éticas

Fue incorporado en 2010 y entre sus principales tareas tiene:

- Considerar las estrategias y políticas generales en materia de prevención del lavado de dinero y de financiación del terrorismo.
- Aprobar los procedimientos internos necesarios para asegurar el efectivo cumplimiento de las normas legales y políticas vigentes en la materia, promover su implementación y controlar su adecuado cumplimiento.
- Tomar conocimiento de las modificaciones a las normas vigentes y asegurarse que se realicen las actualizaciones y adecuaciones del manual.
- Aprobar un programa formal y permanente de capacitación, entrenamiento y actualización para sus empleados y adoptar sistemas adecuados de preselección para asegurar las normas de contratación de empleados.
- Analizar y decidir sobre los informes de operaciones sospechosas elevados para su consideración.
- Tomar conocimiento y promover el cumplimiento de las medidas correctivas pertinentes sugeridas en los informes de auditoría.



Comité de Mejora Continua

Este Comité del que participan todos los miembros del Equipo Directivo, se reúne mensualmente para tratar mejoras a las políticas y procesos de la compañía. A la fecha, este Comité lleva 161 iniciativas tratadas de las cuales 21 se encuentran en curso.

Comité de Habilitaciones

Durante 2010 se han concluido numerosas acciones con el objetivo de dar cumplimiento al marco normativo en materia de la Resolución Ganar Sin Riesgo, nueva legislación de ACUMAR, atención de inspecciones de distintos organismos, entre otras.

“La RSC se refleja en los valores y directrices estratégicas adoptadas para relacionarnos con la comunidad y convertir nuestra empresa en un negocio sustentable. Desde Auditoría Interna, hacemos nuestro aporte transmitiéndolos para que estén embebidos en la tarea diaria y a la vez, relacionado con nuestra función, contribuyendo a que el sistema de control interno de la compañía asegure tanto el cumplimiento de leyes, regulaciones y políticas internas como el seguimiento de mejores prácticas”.

Darío Tomás, Gerente de Auditoría Interna.



PÚBLICO INTERNO



“La responsabilidad corporativa es la manera cómo las empresas consideran las repercusiones o impactos de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente; la cual refleja los principios y valores de las organizaciones y se traduce en comportamientos éticos y transparentes orientados a contribuir al desarrollo social sostenible, no sólo cumpliendo con las obligaciones legales vigentes, sino también generando valor agregado o añadido a la sociedad a través de sus buenas prácticas. Es por ello que desde Recursos Humanos hacemos nuestro aporte generando igualdad de oportunidades para nuestros empleados, ofreciendo un trabajo decente con retribuciones justas, capacitaciones de excelencia y oportunidades de desarrollo en un ambiente donde se garantiza la comunicación y participación”.

Juan Manuel Otoyá Wherrens, Director de Recursos Humanos.



NÚMEROS	
Número de empleados	4.555
Horas de capacitación	31.300 horas hombre de capacitación (24.243 operativas y 7.057 corporativas)
Edad promedio	30.25
Antigüedad promedio	4.5
Porcentaje por género	41% mujeres y 59% hombres



→ NUEVO MODELO DE GESTIÓN

En 2010 nuestra compañía introdujo en Argentina un nuevo Modelo de Gestión Operativo denominado “HÁBITOS”, el cual refleja el ADN de nuestra empresa y tiene una orientación total al cliente.

Su objetivo es maximizar la calidad de servicios internos que impactan directamente en las operaciones de los negocios y, como consecuencia de ello, maximizar también el valor de los servicios externos.

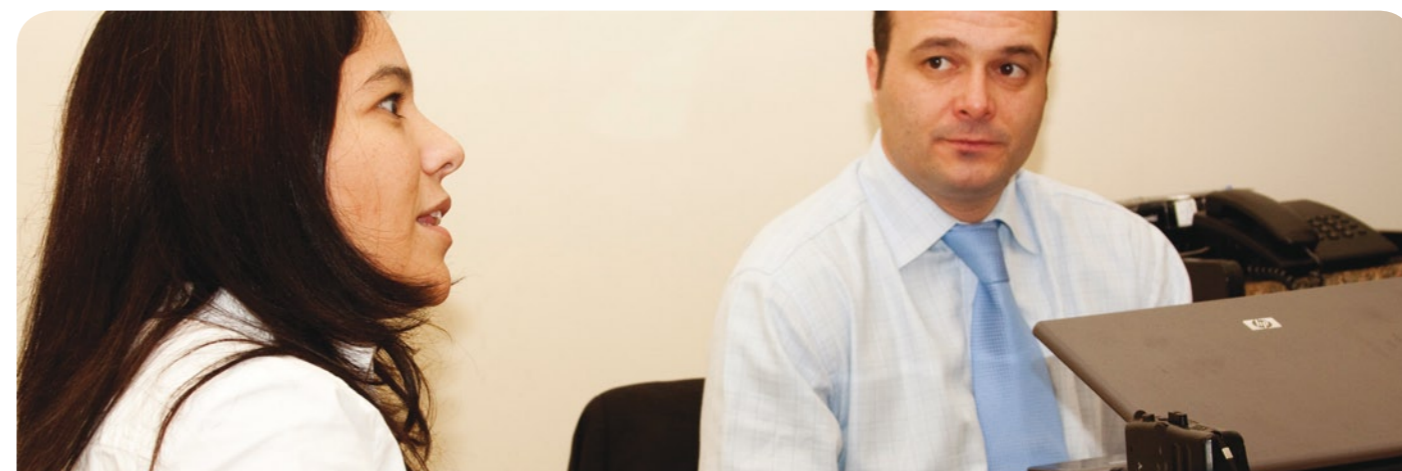
Como consecuencia de esta visión, HÁBITOS alcanza los siguientes objetivos:

- Crear un buen ambiente laboral que estimule la iniciativa individual.
- Utilizar con máxima efectividad todos los medios de comunicación

con nuestros colaboradores.

- Utilizar con máxima efectividad todos los medios de comunicación con nuestros clientes.
- Establecer continuidad para entender, medir y responder a las necesidades de nuestros clientes.
- Mover la barra de satisfacción a lealtad con nuestros colaboradores y clientes.

A finales de 2010 se ha logrado capacitar en HÁBITOS a un total de 807 empleados, a través de 48 talleres equivalentes a 14.380 horas de trabajo.



→ CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

Contamos con diversos programas de capacitación y formación los cuales representan una de las principales estrategias para cumplir con la meta de atraer, formar y conservar a los mejores profesionales.

→ CAPACITACIÓN OPERATIVA

Programa de formación inicial

Se orienta a la formación en procesos y metodologías operativas. Está compuesto por dos módulos: el primero trata sobre misión, visión, valores, atención al cliente e inducción a las salas y el segundo suma las normas ISO, manual de prevención de lavado de activos, reporte sistemático e identificación de ganadores de premios.

Programa de formación continua

Está dirigido a administradores de sala, técnicos y colaboradores de gastronomía y se propone formar y actualizar en los procesos relacionados con sus puestos de trabajo.

Programa de formación superior

Responde a la política de promoción interna de la empresa y su objetivo es la identificación y profesionalización de talentos operativos así como el desarrollo de mandos medios potenciales. Por eso, la capacitación está orientada a las personas mejor evaluadas entre todos los que integran la plantilla de Sala. Se desarrolla en tres módulos, se extiende durante todo un año y cada grupo cuenta

con el acompañamiento de tutores.

Programa de formación operativa para jefes, encargados y gerentes

Es un programa que se diseñó junto a la Gerencia de Operaciones porque responde a las necesidades de capacitación concretas que enfrentan en las salas. Su foco está en el desarrollo del estilo de liderazgo, gestión del cambio en el negocio e impacto de los resultados.

Programa de instructores internos

Consiste en la formación de Gerentes de Sala para que ocupen un rol de transmisores y capacitadores internos de los colaboradores que tienen a cargo. Se convierten así en referentes organizacionales que mantienen y actualizan el capital intelectual de nuestra empresa.

En 2010 la Capacitación Operativa contó con 5 Programas vigentes y con 24.243 horas de capacitación.

→ CAPACITACIÓN CORPORATIVA



Programa de Formación Corporativa

Con origen en Codere Madrid, se orienta a los niveles de conducción de la compañía con el objeto de capacitar en herramientas de gestión para unificar criterios y desarrollar competencias clave.

Programa de Formación y Desarrollo

Se propone transmitir tanto conocimientos genéricos de los equipos de conducción como los específicos de las actividades que realizamos dentro de la compañía. La formación incluye: programa de capacitación en idiomas; programa de habilidades específicas; programa de formación general; ayuda a la educación formal; e inducción operativa.

Programa de Coaching

Su objetivo es generar un proceso de seguimiento personalizado en el que mentores internos den apoyo a los jóvenes profesionales.

Programa de Formación para Gerentes Corporativos

Se focaliza en el desarrollo e integración del equipo gerencial.

Programa de Detección de Necesidades

Da respuesta a los requerimientos puntuales que los responsables de áreas proponen a partir de las evaluaciones de desempeño.

En 2010 la Capacitación Corporativa contó con más de 4.486 horas de capacitación.



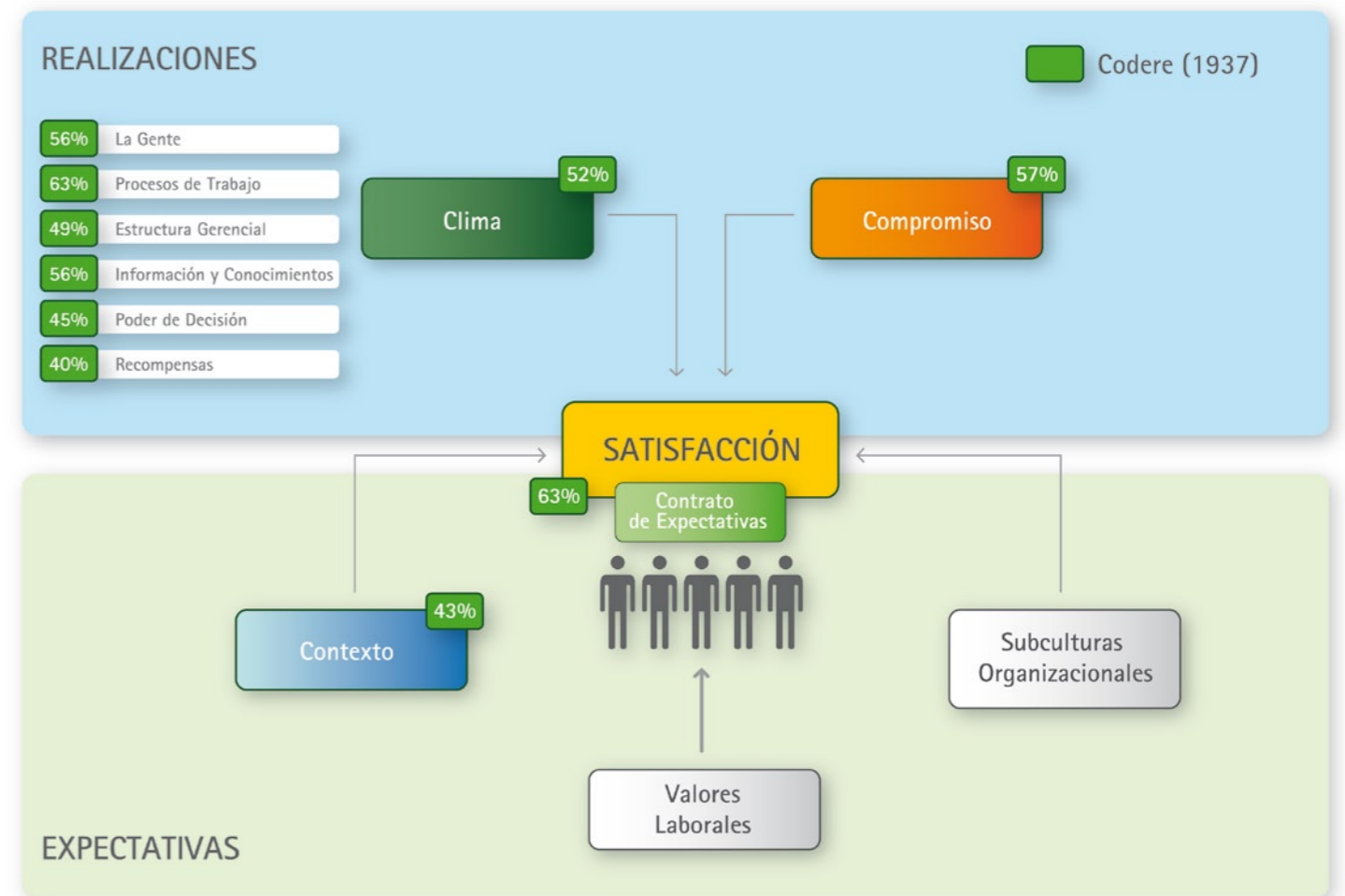
Encuestas de Clima Interno "Codere OPINA"

Es la encuesta anónima y no obligatoria que realizamos cada dos años, tanto en las salas como en las oficinas de Administración Central, en Europa y América.

realizado un informe para cada colaborador de la compañía. El objetivo de esta presentación es transmitirles aquellos aspectos donde estamos más fuertes pero también contarles aquellos en los cuales tenemos que mejorar y trabajar en conjunto.

Luego de más de 4 meses de análisis y presentaciones, hemos

En 2010 participaron 1.937 colaboradores de forma voluntaria; se presentaron los resultados al total de colaboradores de la compañía a través de un brochure y 15 talleres de trabajo con 245 participantes; generando de esta manera propuestas para los planes de acción que tendrán un monitoreo mensual en el Comité Directivo.



Mañanas en Equipo

Son desayunos de trabajo pensados para que los colaboradores de las salas puedan encontrarse con el Gerente General, Alberto González del Solar, y compartir inquietudes, opiniones y propuestas de mejora. Así, se busca favorecer el diálogo entre los colaboradores y fortalecer la comunicación en todas las áreas, por medio de encuentros voluntarios de no más de 20 personas.

MAÑANAS EN EQUIPO 2010		
Sala	Fecha	Asistentes
Lanús	03/08/2010	14
	27/08/2010	9
La Plata	03/11/2010	8
Total 2010		31



3. Colaborador y equipo de trabajo

Se realiza con el objetivo de promover la integración, confianza y colaboración mutua entre los empleados de la compañía. Ejemplo de esto es que los días viernes los colaboradores disponen de canchas de fútbol sin cargo para organizar partidos.

Otros beneficios y reconocimientos:

- Empleado del mes: Es la distinción que se entrega mensualmente por sala en función de dos criterios: Ausentismo y Sanciones.
- Sorteos y concursos: Se realizan a fin de año regalando órdenes de compra, electrodomésticos y reproductores de sonido.
- Concursos: Desde 2005 realizamos el concurso interno de tarjetas navideñas, por el que se invita a toda la compañía a participar enviando dibujos y mensajes navideños y está dividido en dos categorías: niños y adultos. Los seis motivos ganadores son los utilizados para producir las tarjetas navideñas institucionales que posteriormente, se incorporan en las cajas navideñas que se obsequian a los co-

laboradores de la empresa. Además, implementamos el Concurso Fotográfico para todos los empleados cuyo objetivo es estimular la creatividad, propiciar las producciones artísticas independientes y difundir las mejores fotos de nuestra gente.

- Media Maratón: 29 colaboradores corrieron el media maratón, dos de los cuales viajarán a Panamá para participar del Medio Maratón de Panamá que se realizará el 27 de marzo de 2011 con los mejores atletas de Codere México, Colombia, Brasil y Uruguay. Como resultado del esfuerzo, los dos ganadores de la compañía, serán entrenados por el deportista argentino, Sebastián Armenault. El principal objetivo fue promover la integración laboral, incentivando la práctica del deporte de manera recreativa y como base de la vida sana.

Programa de Voluntariado Corporativo

Tiene por objetivo canalizar y fomentar el espíritu de servicio comunitario de nuestros colaboradores. Comprende desde acciones pequeñas y puntuales propuestas por la compañía, hasta una alternativa de Voluntariado Participativo. (Ver Capítulo Comunidad).

→ PROGRAMAS DE BENEFICIOS Y CONCILIACIÓN

Somos conscientes de que nuestros colaboradores son parte esencial y un valor fundamental para el desarrollo de nuestro negocio. Y porque queremos que Codere sea el lugar que diariamente elijan para trabajar procuramos su bienestar a través de un plan estructurado y sostenible en el tiempo que les ofrece grandes beneficios en tres ámbitos:

1. Colaborador y familia

Se busca acompañarlo en momentos de gran significación de su vida personal. Por eso, nos hacemos presente de la siguiente manera:

- Gratificaciones y obsequios en nacimientos (se entregan órdenes de compra y ajuar con productos para el bebé), casamientos (se entregan vouchers para la compra de productos en cadenas de artículos para el hogar), día de la mujer y de la secretaria.
- Descuentos económicos para la realización de compras. Por ejemplo, el "Programa Afinidad BGH" mediante el cual se ofrece a los empleados la posibilidad de comprar los productos a un precio menor del que se venden en el mercado, gracias a un acuerdo entre las compañías.
- Programa Vamos al Colegio: Ayuda para la educación de los hijos por medio de la entrega de becas escolares y kits con materiales didácticos. En 2010 se entregaron 2.130 kits y se adjudicaron 30 becas (15 para nivel primario y 15 para nivel secundario). Complementariamente y a través de una alianza estratégica con la Universidad de Buenos Aires, se realizaron dos encuentros de orientación vocacional y laboral en las oficinas de Administración Central.

- Colonia de Vacaciones: 160 niños de entre 6 y 13 años, hijos de nuestros colaboradores, pudieron disfrutar de las instalaciones del predio Pucará XIII ubicado en la localidad de Ezeiza, Provincia de Bs. As. con un grupo de profesores especializados en actividades recreativas con niños y al aire libre.

2. Colaborador y empresa

Tiene por objetivo flexibilizar la jornada laboral e incrementar los espacios de esparcimiento, promoviendo así la conciliación con el desarrollo personal. Para lograrlo garantizamos:

- Plan Osde 210: Para colaboradores corporativos desde la categoría analista.
- Ayuda para el desarrollo de idiomas.
- Posibilidad de usar vestimenta casual durante el verano en las oficinas.
- Ayuda económica en programas de educación: Cobertura de hasta el 75% en matrícula y cuotas.
- Beneficio de contar con vehículo de la compañía y reconocimiento de los gastos del auto.
- Servicio de Comedor para colaboradores en Casa Central: A partir del mes de diciembre comenzó a funcionar el comedor para los empleados de Administración Central.
- Seguro de Vida: Durante 2010 se firmó un convenio con una aseguradora que brinda cobertura por vida, accidentes y adelantos para los casos de trasplantes y enfermedades terminales para todos los trabajadores de Codere en Argentina.





→ POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

Nuestra compañía posee una política clara de remuneración a los colaboradores, con el fin de estimularlos a que progresen y a que puedan permanecer en nuestro staff. La misma se detalla en el siguiente cuadro:

<p>Personal Fuera de Convenio</p>	<p>Retribución fija</p> <p>Competitiva y vinculada con la categoría que ocupa, los valores de mercado y su desempeño.</p>	<p>Retribución variable</p> <p>En función de los resultados y objetivos personales, de área y Cia.</p>	<p>Beneficios</p> <p>En Codere Argentina tenemos distintos beneficios para los empleados y sus familias.</p>
<p>Personal de Convenio</p>	<p>Retribución fija</p> <p>Definida en función de la categoría y del Convenio al cual pertenece.</p>		

→ SINDICATOS



Como con el resto de los grupos de interés, en Codere nos preocupamos por desarrollar una relación de mutuo apoyo y colaboración con los sindicatos. Para lograrlo, mantenemos reuniones quincenales en las que trabajamos sobre los desafíos que tenemos por delante y desarrollamos las diversas actividades planificadas para lograr los objetivos propuestos.

Debido al rubro en el cual operamos, tenemos convenio con el Sindicato de Trabajadores de Juegos de Azar, Entretenimiento, Esparcimiento, Recreación y Afines de la República Argentina (ALEARA) y la Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA).

Convenio Colectivo de Trabajo Gastronómico 2010: Es para los trabajadores gastronómicos, lo que involucra al 40% del personal de Codere Argentina. Después de más de un año de negociaciones se firmó un convenio en el que se aseguró la equidad entre los trabajadores de las salas de Codere Argentina, igualando beneficios entre los trabajadores gastronómicos y los de juegos de azar.



PROVEEDORES



“Entendemos a la RSC como devolución concreta a la población de los municipios donde tenemos presencia, con acciones reales y en una relación transparente y mutuamente beneficiosa con todos nuestros grupos de interés. Es por ello que desde nuestra área participamos activamente en el tema.

En este sentido, continuamos con la contratación de proveedores que se involucren en el cuidado del medioambiente, lo cual se realiza solicitando que coticen y entreguen productos que cumplen con el registro o inscripción en los organismos encargados de controlar el cumplimiento de las normas respectivas.

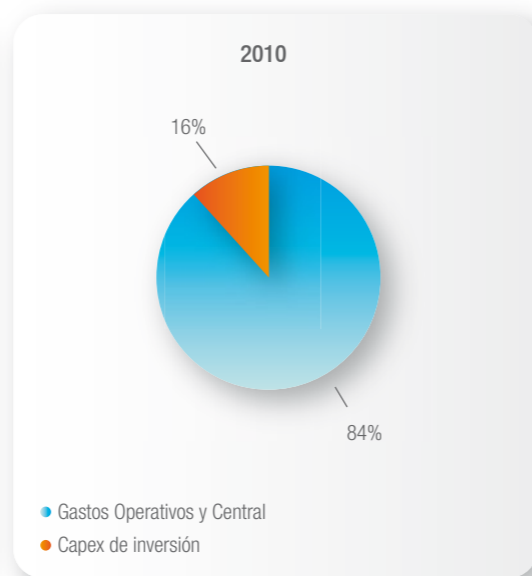
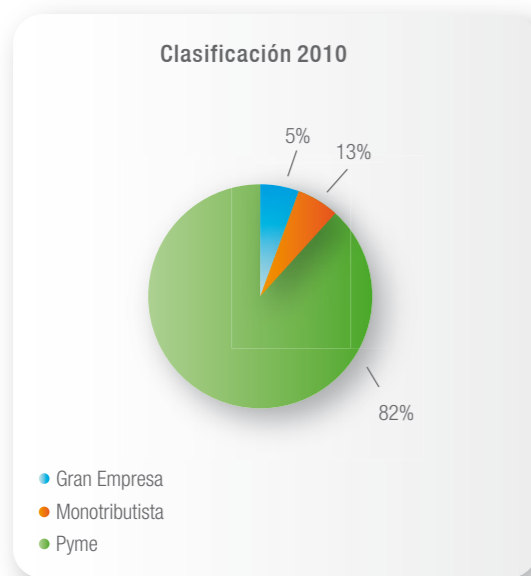
Además, hemos sumado encuestas de satisfacción y, desde 2010, estamos agasajando a fin de año a nuestros proveedores en un evento que se desarrolla en un clima muy amigable”.

Norberto Tamasi, Gerente de Compras.



NÚMEROS	
Número de proveedores	4.183 (2.565 proveedores activos)
Gastos operativos y centrales	\$ 786.513.920 (%84)
Compra de bienes activables	151131910,6 (%16)
Compras de máquinas de mantenimiento	730 puestos \$ 42.081.537,79 (Incluye Kits)
Compra de máquinas de crecimiento	264 puestos \$ 21.471.915,71
Repuestos de máquinas	4490133,29

→ PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES



→ REGLAS CLARAS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Contamos con una Política que se aplica a todas las áreas y establece un marco de referencia para la adquisición de bienes y contratación de servicios, su seguimiento, validación, registro contable y pago.

Desde el año 2009 utilizamos el sistema informático SAP, el cual nos permite alcanzar un mayor nivel de transparencia en el Área de Compras, desde el llamado a licitación hasta el pago al proveedor por

la prestación de sus servicios o la entrega de bienes.

Si algún proveedor, o candidato a serlo, no queda conforme con la licitación tiene a su disposición la posibilidad de solicitar la revisión del legajo licitatorio y además cuenta con la línea 0800-22-24646 (bingo) de denuncias.



→ TRANSPARENCIA EN LA RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

Con el fin de poseer contrataciones transparentes implementamos distintas medidas para fomentar relaciones claras con nuestros proveedores. En esta línea, hemos creado distintos espacios de debate con funciones específicas entre los que se destacan:

Mesa de Contrataciones

Se reúne quincenalmente con la participación de la Gerencia General y de las Direcciones de Legales y Cumplimiento, Administración y Finanzas y la Gerencia de Auditoría Interna. Nos obliga a que todas las licitaciones por compras mayores a \$ 50.000 deban ser aprobadas por la Mesa mencionada.

Los objetivos principales de la Mesa de Contrataciones son: Asegurar que se cumplan los contratos firmados con proveedores y exigir garantías por incumplimientos, controlar que las cantidades facturadas no excedan las cantidades contratadas y aprobadas, garantizar que todas las facturas estén autorizadas y que los gastos estén correctamente planificados, presupuestados y contabilizados. Esto nos permite brindar igualdad de oportunidades para todos y garantizar la elección del mejor proveedor para la compañía.

En 2010 hubo un total de 217 legajos tratados/aprobados. Se registró un solo caso de incumplimiento, se trató de un proveedor del servicio de limpieza para la sala de Ramos Mejía. Por reiteradas falencias se rescindió el contrato, y se lo reemplazó por otro proveedor.

Sub-Comité de Pagos

El Sub-Comité de Pagos surgió en el año 2008, como iniciativa de la Dirección de Administración y Finanzas, con el objetivo de eliminar problemáticas con respecto a la gestión del circuito de pagos.

El objetivo del Comité, que se reúne con una frecuencia quincenal, es generar un espacio en donde todo miembro de la compañía pueda expresar problemas relacionados con el circuito de pagos. En primera instancia, se busca dar soluciones desde el mismo, y en el caso de no ser factible se eleva la inquietud al Comité de Mejora Continua.

Entre los logros de 2010 se pueden destacar la disminución de la cantidad de pagos “urgentes”; la mejora de los pagos de servicios, dándolos de alta en debito automático; y el trabajo con los proveedores priorizando el pago a través de la transferencia bancaria.

→ DIÁLOGO CON NUESTROS PROVEEDORES

Portal de consulta

Nuestros proveedores cuentan con un portal de consulta para poder seguir el estado de sus contratos. El mismo se encuentra disponible en el siguiente link: <http://www.coderearg.com.ar/magmawis/> Además, los canales de contacto especialmente diseñados para proveedores son telefónicos, vía mail y presenciales en las oficinas de Codere.

Atención de reclamos

Con el fin de atender las sugerencias de nuestros proveedores, poseemos un Call Center y un 0800 para canalizar las denuncias.

Además, todos nuestros proveedores tienen derecho a revisión de legajo para poder conocer las razones por las cuales no fueron seleccionados en una licitación, y poder hacer, si lo desean, la denuncia correspondiente en los sistemas anteriormente descritos.

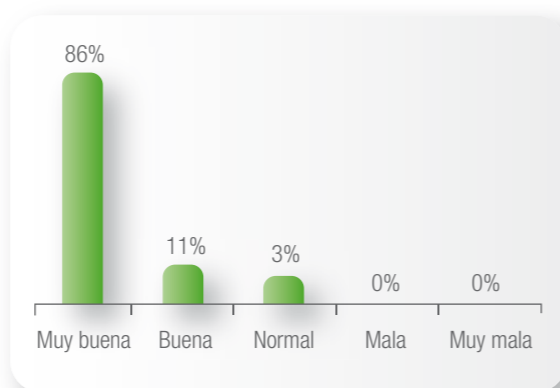
Encuesta de satisfacción

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de los proveedores en

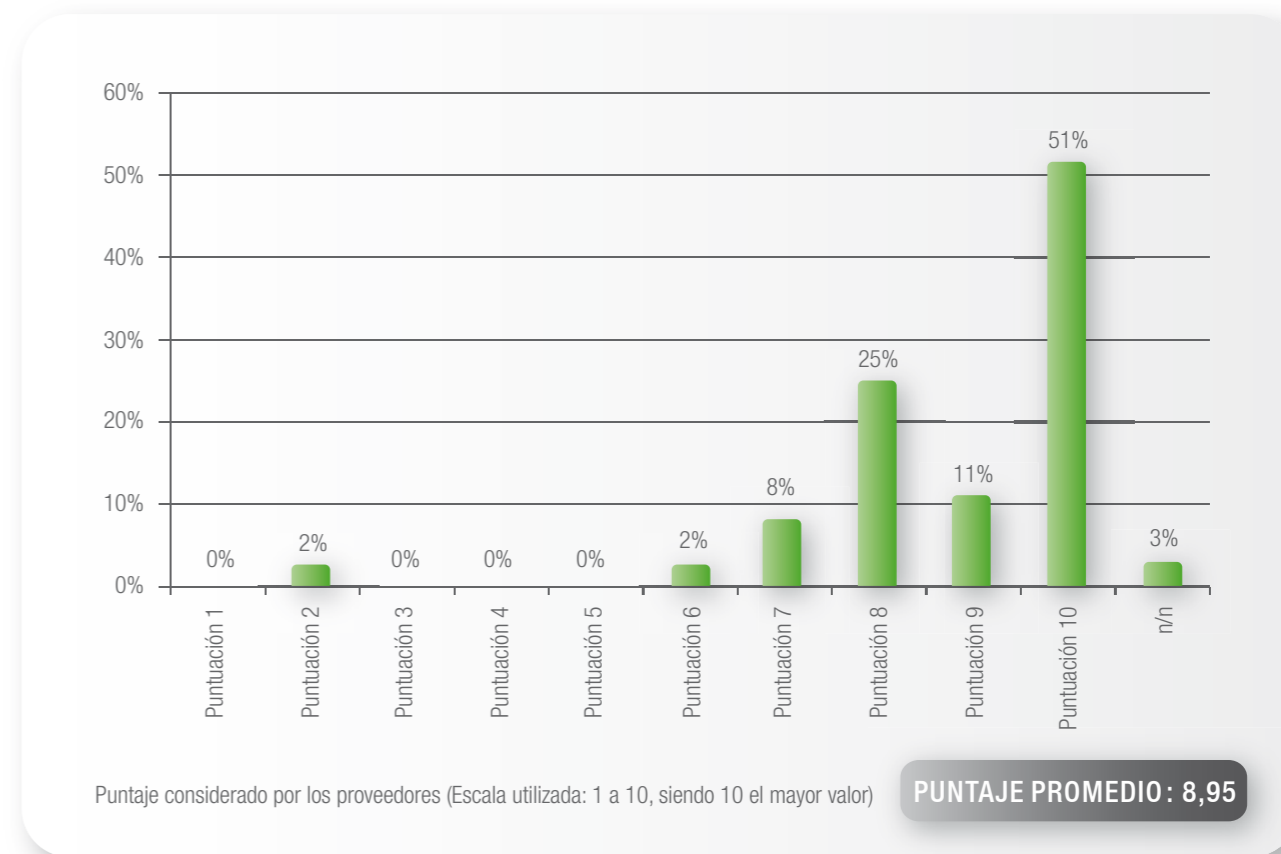
cuanto al método y condiciones de trabajo actual, y con el propósito de poder detectar los puntos de mejora en los distintos procesos de la operación diaria durante 2010, implementamos la primera Encuesta de Satisfacción de Proveedores. A continuación le presentamos los aspectos más destacados:

- El 49% de los encuestados tiene una relación comercial de más de 5 años.
- Para el 81% el grado de importancia de Codere como cliente es de 9.66 sobre 10.
- El 85% consideró que los plazos de Pagos ofrecidos por Codere, son claros.
- El 14% de los proveedores encuestados han participado de los programas de RSE, mientras que el 52% manifiesta interés en participar próximamente.
- El 68% de los proveedores encuestados cuentan con políticas de medioambiente, mientras que el 58% planea incorporar políticas en el corto plazo.

¿Cómo consideran que es la relación con el personal de Codere con el que se contactan habitualmente?



Puntaje que le otorgaron los proveedores en cuanto a la sensación de respaldo por quienes contratan el servicio ante alguna eventualidad:



En 2010 se realizó en la sala de San Martín el primer agasajo a proveedores, este evento se repetirá todos los años y tuvo una excelente repercusión con los proveedores que trabajan codo a codo para que Codere sea cada vez más grande. Para 2011 se prevé la instauración de un reconocimiento para destacar la labor de los proveedores acompañándonos en las distintas iniciativas de RSC.

→ LUCHA CONTRA EL TRABAJO INFANTIL

En 2010 suscribimos al Séptimo Protocolo de Adhesión de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de la CONAETI (la cual funciona en el ámbito del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación Argentina). Con este objetivo cumplido, durante el año 2011 implementaremos la Declaración Jurada de todos nuestros proveedores para comprometerlos a la no contratación de mano de obra infantil.



→ PROVEEDORES SOCIALES

Tenemos como objetivo para el año 2011 empezar a incluir en las licitaciones a los considerados proveedores sociales, es decir, organizaciones sociales que formen parte de la Red de Comercio Justo, con el objetivo de brindarles mayores posibilidades de desarrollo y comercialización de sus productos al incorporarlos al sistema de compras de nuestra compañía. Ya en 2010, se inició esta acción con la adquisición de los regalos de fin de año (Pan Dulces) para algunos contactos institucionales de la presidencia de la compañía a la Cooperativa La Juanita de la Matanza.



CLIENTES

5

“Desde nuestro espacio, generamos una comunicación clara y transparente dentro y fuera de la sala en todos los canales y contamos con diversos medios para escuchar las opiniones de los clientes de primera mano. Se desarrollan periódicamente mediciones de satisfacción y acciones de Mystery Shopper en paralelo con un programa integrado a nivel compañía llamado “Hábitos” que capacita a la totalidad del personal en pos de la excelencia operativa. Adicionalmente, a través del control de autoexclusión, consejeros de juego responsable y datos de perfil de juego obtenidos a partir del programa de beneficios “EL CLUB” se minimiza la aparición de conductas de juego poco saludables”.

Gerardo Loureiro, Director de Marketing, Clientes y Producto.



NÚMEROS	
Número de clientes	Nuestras salas reciben en promedio 1.654.828 visitas por mes, lo que equivale a 399.723 clientes.
Afiliados al club	75.000 socios.
Edad Promedio	El 56% de los clientes que concurre a las salas tienen entre 46 y 65 años de edad y la edad promedio de los asistentes es de 50.5 años.
Estado Civil	El 61% está casado o en pareja.
Porcentaje por género	El 71% son mujeres.

NUESTRAS SALAS EN ARGENTINA

NOMBRE	LUGAR
Bingo Lomas de Zamora	Av. Meeks 155, Lomas de Zamora
Bingo Lanús	H. Yrigoyen 4450, Lanús
Bingo San Miguel	Avenida Belgrano N°1099, San Miguel
Bingo Ramos Mejía	Bartolomé Mitre 19/23, Ramos Mejía
Bingo Morón	San Martín 151, Morón
Bingo La Plata	Diagonal 80 N°491, esquina 116, La Plata
Bingo Mar	Moreno 2148, Mar del Plata
Bingo Puerto	Edison 477, Mar del Plata
Bingo San Martín	Mitre 4065, San Martín
Bingo Mirador	Avenida Juan Manuel de Rosas N° 30, Mirador
Bingo San Justo	Comisionado Indart 2573, San Justo
Bingo Temperley	Av. Hipólito Irigoyen 10600, Temperley
Bingo Peatonal	San Martín 2460, Mar del Plata
Bingo Sol	Av. Independencia 1752, Mar del Plata



→ NOVEDADES EN 2010



En línea con nuestro claro compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que tenemos presencia y generando nuevas fuentes de trabajo locales, en 2010 hemos finalizado las ampliaciones de las salas de Morón, San Miguel, Lomas del Mirador, y hemos abierto al público la ampliación de la sala de Ramos Mejía.

También hemos renovado las licencias de San Martín y Puerto. En este sentido, el Instituto Provincial de Lotería y Casinos de la Provincia de Buenos Aires (IPLyC) ha resuelto la renovación de la licencia por medio de la cual Codere administrará las salas de juego en ambos casos hasta el año 2021.

Por otro lado, en búsqueda de lograr una mayor agilidad en el servicio brindado a nuestros clientes hemos implementado los procedimientos Kiosco y Purchase Tickets, que son un sistema para que puedan cobrar directamente los tickets de las máquinas tragamonedas en el Kiosco. Los Purchase Tickets funcionan como un cheque por el valor de emisión del mismo y se emplean por razones de practicidad, dado

que es más cómodo insertar tickets de alta denominación, que cada uno de los billetes en el puesto de ruleta.

Otro dato relevante de 2010 fue el lanzamiento del sistema Player Tracking en el bingo platense, que se sumó a las 9 salas que ya cuentan con este beneficio. El mismo permite cambiar la modalidad de otorgamiento de Coronas para que resulte más cómodo y sencillo acceder a múltiples beneficios.

Por último, continuamos mejorando y perfeccionando los eventos en sala a través de un equipo profesional dedicado a brindar al cliente lo mejor en cada momento de festejo. Para ello creamos la Gerencia Coordinadora de Eventos que lleva adelante todos los eventos en las Salas, siempre pensando en ofrecerles a nuestros clientes un servicio de excelencia.





→ BENEFICIOS PARA NUESTROS CLIENTES

EL CLUB

Es nuestro programa de beneficios para clientes que nos permite conocer sus necesidades y expectativas, escuchar sus sugerencias y agradecerles por elegirnos. A través del mismo realizamos mensualmente sorteos sin obligación de compra, entre los que se destacan viajes al interior del país, sorteos de productos electrónicos, días de campo, motos, etc.

Este programa también destaca el rol social de Codere, ya que una de las ventajas que nos brinda es la de facilitarnos un mejor seguimiento de las conductas no alineadas al juego responsable en nuestros clientes al permitirnos un mejor conocimiento de sus hábitos.

Como novedad en 2010 se destaca el lanzamiento de un nuevo ciclo llamado Encuentros, en los cuales hemos invitado a nuestros socios a participar de actividades especiales.

Encuentros es un ciclo destinado a realizar actividades dentro de la sala, donde se tenga un contacto personal con nuestros socios y se realicen actividades diferentes a las habituales.

Pensando en ambos géneros, es que realizamos las siguientes invitaciones:

- Cata de vinos: Un Sommelier introduce a nuestros socios en el conocimiento de vinos.
- Make Up: Destinada a mujeres, un equipo especializado brinda tips

e ideas sobre automaquillaje.

- Se invita a socios y socias, acompañados por una persona amiga.

Dichas actividades generan un espacio agradable, de distensión, donde realizan consultas y/o despejan dudas.

En ambos casos se decoran y ambientan las salas de capacitación, se contrata personal especializado para dichos eventos y luego de finalizados, se invita a los socios a degustar un lunch y un brindis. Además se les realiza una encuesta y/o filmación a fin de conocer su grado de satisfacción.

Sistema de Autoexclusión para la prevención de la ludopatía

Las empresas de juegos de azar y el Estado tenemos la responsabilidad de difundir que el juego compulsivo es una enfermedad y que, como tal, tiene tratamiento, así como adoptar políticas preventivas para detectar y asesorar sobre las implicancias de esta patología.

En este sentido, el Instituto Provincial de Loterías y Casinos promueve el sistema de Autoexclusión. Esto implica que un jugador puede solicitar de forma voluntaria que no se le permita el ingreso a las salas de juego por un período determinado. Para lograrlo se cotejan las bases de datos.

En el momento en que un cliente con la patología se acerca a las salas, el personal que está capacitado y formado para actuar en casos

como éstos, evita su ingreso. Además, se toman todas las medidas a nuestro alcance para favorecer su tratamiento, lo que significa que desde la empresa dejamos de enviarle comunicaciones, promociones y concursos que pudieran incentivar sus deseos de jugar.

Concurso "Mi mejor día en el bingo"

Es un Concurso en el cual se invita a los socios a que compartan historias acerca de cómo fue su mejor día en nuestras salas. En los diversos relatos se destacan aspectos emocionales y diversas vivencias personales cuyo eje en común son las relaciones interpersonales que nuestros clientes vivencian en ellas. Así encontramos varias historias en las que nuestros clientes nos cuentan que la sala es el punto de encuentro con sus amigos, el lugar donde conocieron a su pareja, donde se reencontraron con viejas amistades y familiares, el lugar elegido para festejar su cumpleaños, etcétera. Anualmente recibimos más de 800 relatos, de los cuales seleccionamos 10 que son premiados e invitados a un brindis de celebración.

Garantizamos confidencialidad

Siempre pedimos autorización a nuestros clientes para enviarles información y contactarlos. Además, es una estricta política de la compañía no entregar bases con datos de nuestros clientes a proveedores o aliados, bajo ningún concepto. A su vez hemos generado un protocolo sobre la privacidad en el manejo de las bases de datos.

Todo el personal de la compañía trata con discreción y máximo deber de cuidado toda la información de carácter confidencial. Además, todos los colaboradores que manejan base de datos firman un acuerdo de confidencialidad y conducta.



→ CANALES DE CONTACTO

Los canales a través de los cuales estamos en permanente contacto con nuestros clientes son:

Canal Codere

Canal de comunicación interna comercial e institucional que se encuentra en las salas. Transmite las 24 hs. las novedades a nuestros clientes.

Revista "Abran juego"

Pensada especialmente para nuestros clientes, la revista se publica bimestralmente y se entrega de forma gratuita. "Abran juego" les acerca notas a cargo de directivos de Codere y especialistas en temas relacionados con el juego. También hay secciones como turismo

(donde se proponen diferentes destinos vacacionales de la Argentina), actualidad de EL CLUB, y Azar, donde se detalla en qué consisten las máquinas de juego de las salas. Siempre se incluyen artículos de salud, juegos y recetas de cocina.

Cartelería en las salas

Informan a nuestros clientes sobre los eventos, acciones de RSC y actividades en general de cada mes.

E-mailing, cartas y mensajes de texto

De manera mensual se informa sobre las promociones, sorteos y acciones del mes únicamente a los clientes que así lo hayan solicitado.



→ ESCUCHAR AL CLIENTE: NUESTRA FORMA DE MEJORAR DÍA A DÍA



Contamos con instancias y espacios a través de los cuales nuestros clientes pueden presentar cualquier día, durante las 24 horas, sus sugerencias y reclamos:

Mediciones de la satisfacción de los clientes

Las realizamos periódicamente para conocer de manera profesional sus inquietudes y poder mejorar así el servicio de manera permanente. También utilizamos las técnicas de Mystery Shopper y Focus Group para garantizar el buen trato que se les brinda.

Teléfono de reclamos, libro de quejas y buzón de sugerencias

Son los tres principales canales a través de los cuales nuestros clientes pueden acercarnos sus consultas, dudas y/o sugerencias.

Portal de Internet

En 2010 se llevó a cabo el relanzamiento de la nueva web comercial: con un diseño más moderno, dinámico y atractivo.

Promotoras y Relaciones Públicas

Brindan información a todos nuestros clientes, priorizando siempre la escucha en su atención. Para lograrlo, mensualmente realizamos capacitaciones sobre las acciones a realizar y cómo debe ser el trato con ellos. Además, realizamos un seguimiento del personal que establece contacto directo con los asistentes a la sala, así como soporte constante ante dudas o inconvenientes que pudieran surgir.

Contact Center

Atiende en el horario de 9 a 18 para brindar información a nuestros

clientes, así como también para dar respuesta y seguimiento a sus dudas, sugerencias o inquietudes.

En 2010 no hemos tenido ningún incidente relacionado con el incumplimiento de las bases y condiciones de los concursos, ni con el vinculado a la información que brindan nuestras máquinas. Tampoco hemos tenido reclamos ante Defensa al Consumidor por publicidad engañosa.



→ SERVICIO DE CALIDAD

Algo que distingue a nuestra compañía es la calidad del servicio que ofrecemos y la búsqueda de la mejora constante en todos sus procesos. Las claves de nuestro servicio en este sentido son:

Formación, Capacitación y Profesionalismo

Contamos con un Comité de Capacitación con el objetivo de analizar y diagramar la formación del personal que lleva adelante la gestión de las Salas. Además, hemos consolidado la Gerencia Coordinadora de Eventos en Sala para continuar mejorando a través de un equipo profesional dedicado a brindar al cliente lo mejor en cada momento.

Tecnología

Es un aspecto esencial para una compañía líder en la industria en la que operamos. Nos destacamos por estar a la vanguardia con las mejores innovaciones que brinda el mercado. Entre ellas se destacan:

- TITO (Ticket In Ticket Out): Esta tecnología la hemos incorporado en 2008 y nos ha permitido reducir los reclamos en un 70%. La misma permite a los clientes operar con tickets sin necesidad de usar

monedas por lo que se convierte en un sistema muy seguro.

- Comanda electrónica: Esta tecnología nos ha permitido optimizar los tiempos de entrega de los pedidos y mejorar la calidad laboral de los camareros al lograr que hagan menos recorridos, siendo de esta manera más eficientes.

- Terminales de Bingo: Este sistema nos posibilita homogeneizar criterios de funcionamiento de estas terminales en todas las salas. En 2010 lo implementamos en 3 salas, sumándose a las 6 del año 2009.

Mejora continua

Contamos con manuales de procesos internos que se actualizan anualmente. Allí plasmamos todas las conclusiones que hemos aprendido en el transcurso del año para poder desarrollar un servicio eficaz y eficiente. Otro ejemplo son las certificaciones ISO de los procesos de pago de premios de Bingos y Máquinas que empezamos a certificar a fines de 2007 y que se han actualizado cada 6 meses de manera ininterrumpida.



NUEVO MODELO DE GESTIÓN OPERATIVO

En 2010 nuestra compañía introdujo en Argentina un nuevo Modelo de Gestión Operativo denominado "HÁBITOS", el cual refleja el ADN de nuestra empresa y tiene una orientación total al cliente.

HÁBITOS es el acrónimo de "Hospitalidad, Acción, Beneficios e incentivos, Iniciativa, Trato personalizado, Oportunidad de ganar, y Satisfacción". Ponerlo en práctica implicó cambios de procesos, políticas, objetivos y valores.

Resultados de Encuestas a Clientes:

VALORACIÓN	Saludo Inicial			Personal Atento			Actitud Positiva y Entusiasmo		
	Total %	Alto Valor %	Clientes %	Total %	Alto Valor %	Clientes %	Total %	Alto Valor %	Clientes %
Fundamental	39,5%	36,7%	45,0%	33,1%	33,2%	33,0%	35,8%	33,7%	40,0%
Importante	53,5%	55,3%	50,0%	57,2%	59,3%	53,0%	57,9%	59,3%	55,0%
Irrelevante	7,0%	8,0%	5,0%	9,7%	7,5%	14,0%	6,4%	7,0%	5,0%
Total Casos	299	199	100	299	199	100	299	199	100

VALORACIÓN	Rapidéz y Exactitud del Servicio			Agradecimiento de Visita		
	Total %	Alto Valor %	Clientes %	Total %	Alto Valor %	Clientes %
Fundamental	41,8%	40,2%	45,0%	34,8%	33,2%	38,0%
Importante	55,9%	57,8%	52,0%	54,5%	54,8%	54,0%
Irrelevante	2,3%	2,0%	3,0%	10,7%	12,1%	8,0%
Total Casos	299	199	100	299	199	100

Percepción sobre atención	Saludo Inicial			Personal Atento			Actitud Positiva y Entusiasmo		
	Total %	Alto Valor %	Clientes %	Total %	Alto Valor %	Clientes %	Total %	Alto Valor %	Clientes %
Siempre	51,2%	45,7%	62,0%	41,8%	40,2%	45,0%	43,8%	40,7%	50,0%
La mayoría de veces	25,8%	27,6%	22,0%	32,8%	34,2%	30,0%	30,8%	32,2%	28,0%
Algunas veces	15,7%	17,1%	13,0%	15,1%	17,1%	11,0%	18,4%	20,6%	14,0%
Casi nunca	3,7%	5,0%	1,0%	6,4%	6,0%	7,0%	3,0%	4,0%	1,0%
Nunca	3,3%	4,0%	2,0%	1,7%	2,0%	1,0%	2,3%	2,0%	3,0%
Ns Nc	0,3%	0,5%	0,0%	2,3%	0,5%	6,0%	1,7%	0,5%	4,0%
Total Casos	299	199	100	299	199	100	299	199	100
Siempre + La mayoría	76,9%	73,4%	84,0%	74,6%	74,4%	75,0%	74,6%	72,9%	78,0%

Percepción sobre atención	Rapidéz y Exactitud del Servicio			Agradecimiento de Visita		
	Total %	Alto Valor %	Clientes %	Total %	Alto Valor %	Clientes %
Siempre	39,8%	37,7%	44,0%	44,1%	37,7%	57,0%
La mayoría de veces	35,1%	35,2%	35,0%	27,1%	30,2%	21,0%
Algunas veces	19,4%	22,1%	14,0%	16,7%	19,1%	12,0%
Casi nunca	3,3%	3,0%	4,0%	4,7%	6,0%	2,0%
Nunca	1,3%	1,5%	1,0%	6,0%	5,5%	7,0%
Ns Nc	1,0%	0,5%	2,0%	1,3%	1,5%	1,0%
Total Casos	299	199	100	299	199	100
Siempre + La mayoría	76,9%	73,4%	84,0%	74,6%	72,9%	78,0%

Como se puede ver, los clientes tienen una buena percepción respecto al servicio ofrecido y los comportamientos fomentados por HÁBITOS.



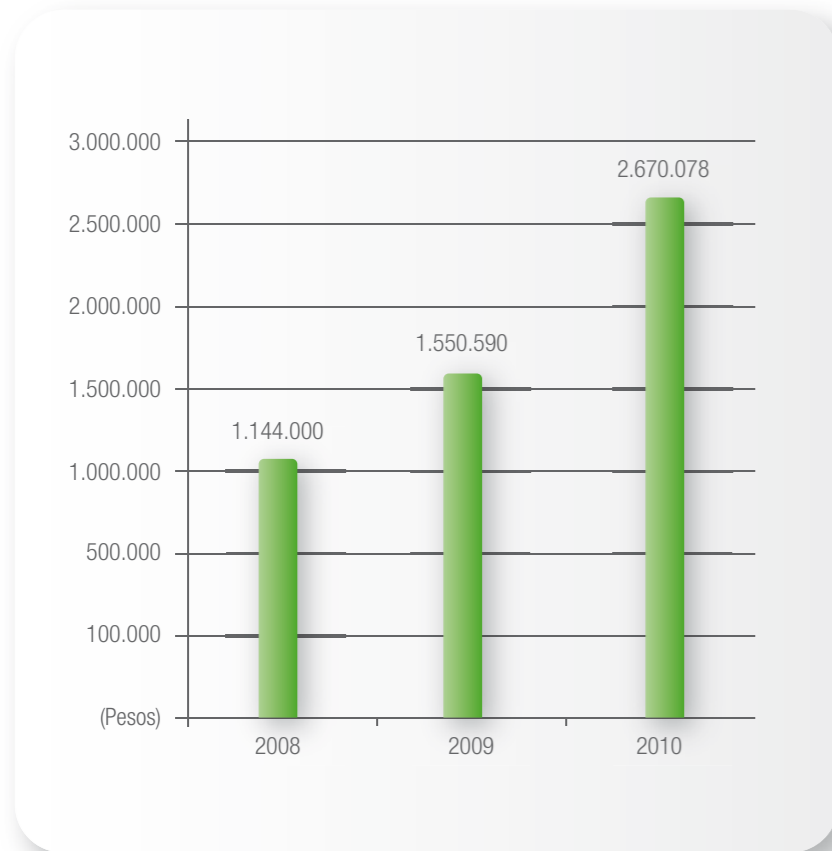
COMUNICACIONES Y COMUNIDAD



"A través de nuestras acciones, buscamos el retorno a la sociedad de: proyectos, aportes humanos, técnicos o económicos en áreas de asistencia social, salud y educación. Es la estrategia de integración comunitaria nuestro camino rector que busca incluir a todos los eslabones de la cadena social".

Alejandro Alonso, Gerente de Comunicaciones y Responsabilidad Social Corporativa.

→ INVERSIÓN EN RSC



NÚMEROS	
Programas y actividades anuales	14
Localidades involucradas	10
Voluntarios corporativos	220
Horas de capacitación	2.058
Partida asignada de dinero en RSC	\$2.670.078

→ PROGRAMAS

Nuestros programas de Relaciones con la Comunidad están ordenados en tres ejes de trabajo: Juego Responsable, Educación y Salud. Los describimos a continuación.

PROGRAMAS DEL EJE DE TRABAJO JUEGO RESPONSABLE

Constituye el eje de trabajo más importante de la gestión de RSC de nuestra compañía y articula acciones de promoción del juego responsable y de prevención de la ludopatía, considerando las particularidades y necesidades de los diferentes grupos de interés asociados (colaboradores, comunidad educativa y comunidad en general). El mismo se estructura de la siguiente manera:

- Programa de Capacitación:** Consiste en la formación de nuestros colaboradores en conceptos básicos sobre ludopatía y promoción del juego responsable. El programa está integrado por tres niveles de capacitación (básico, avanzado y formación de Consejeros de Juego Responsable). En 2010 se capacitaron cinco salas de la compañía: San Martín, La Plata, Lomas del Mirador, Temperley y Lomas de Zamora y se formaron 60 Consejeros de Juego Responsable, quienes se ocupan de brindar información y asesoramiento al público asistente a nuestras salas.
- Para apoyar y reforzar el desempeño de nuestros consejeros se desarrolló un kit de folletería que se encuentra a disposición en nuestras salas y cuya estética es renovada anualmente.

- Complementariamente, apoyamos centros de atención y tratamiento de la ludopatía en la provincia de Buenos Aires dependientes del Instituto Provincial de Loterías y Casinos (IPLyC).
- Para 2011 tenemos planificado terminar de capacitar a todas las salas ubicadas en el conurbano bonaerense, a la vez que se comenzarán a desarrollar reuniones periódicas con los consejeros para detectar puntos de mejora del programa y generar un espacio de intercambio de experiencias entre los consejeros de las diferentes salas de entretenimiento.

• **Programa Jugar X Jugar:**
Es un programa educativo que se realiza desde 2008. En 2010 se



desarrollaron 27 talleres de juego, en 9 escuelas públicas de nivel primario, destinados a niños, padres y comunidad educativa en general. Se hace hincapié en los valores positivos que se transmiten en las diferentes instancias del juego y la importancia de respetar los tiempos y las normas. En los talleres en los que participan los padres

se entrega la folletería de juego responsable disponible en nuestras salas. El programa, además, cuenta con la realización de un concurso del que participan las escuelas beneficiarias cuyo premio es la refacción de una plaza cercana al establecimiento educativo ganador. En 2010 la plaza que se refaccionó fue la José Ignacio Rucci de Morón, propuesta por la Escuela N° 12 "Almirante Guillermo Brown" de Morón.

Decálogo del buen jugar (elaborado por los alumnos de esa institución):

- 1- Respetar las reglas.
- 2- Cuidar los juegos.
- 3- Tirar la basura en los tachos.
- 4- Divertirse y ser felices.
- 5- Respetar al otro.
- 6- Jugar entre todos.
- 7- Aprender jugando.
- 8- Invitar a todos a jugar.
- 9- Compartir todos los juegos.
- 10- No usar la violencia.





• **Proyecto de investigación con CIPPEC:**

Se inició en alianza con el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) en 2009 y finalizó en 2010. Se realizó un mapeo de los diferentes actores vinculados a la actividad y se administró una encuesta que nos permitió conocer la percepción del público sobre la temática de la ludopatía. Se relevaron 800 casos en total.

• **Campaña de Concientización Pública de Juego Responsable "STOP":**

Con el objetivo de promover una utilización responsable del tiempo personal dedicado al ocio y prevenir el juego compulsivo, Codere Argentina presentó la primera edición de su Campaña "STOP". Bajo el lema "Si no puede parar, no puede jugar" comenzó a transmitirse en simultáneo por televisión, radio, prensa gráfica y portales de Internet, la campaña sobre el juego responsable. La iniciativa se extendió en los medios nacionales y regionales a lo largo de todo el año.

Además, se colocaron banners y fotobox de la campaña en todas nuestras salas. Para 2011, se prevé el desarrollo de la campaña STOP 2.

¿Qué es la ludopatía?

Es una alteración progresiva en el comportamiento de un individuo por una incontrolable necesidad de jugar y apostar, prestando menos importancia a su entorno y a las consecuencias negativas que pueden sufrir. Así, el jugador busca placer en el juego y soluciones mágicas a su inestabilidad emocional, desilusiones amorosas, laborales, sociales, etc. Porque sabemos que el problema de la ludopatía puede erigirse como vía de escape frente a desórdenes emocionales, asumimos el compromiso de desempeñar un rol activo en la difusión y prevención de esta adicción.



CONSEJEROS DE JUEGO RESPONSABLE



CERTIFICADOS Y PINS PARA CONSEJEROS



FOLLETERÍA DE JUEGO RESPONSABLE



PROGRAMAS DEL EJE DE TRABAJO EDUCACIÓN

**V Jornada Pintando Escuelas:**

Se realizó en la Escuela Primaria Pública N° 27 Catalina Rodríguez de Lomas de Zamora. Con la participación de voluntarios corporativos se pintó el colegio y también se acondicionó el patio de juegos. En alianza con el Club Atlético Banfield, se entregaron a los alumnos 10 becas totales para la práctica de diferentes actividades deportivas. Asimismo, vinculamos este programa con una acción ecológica que consistió en la donación y plantación, en el patio de la escuela, de 7 árboles y se distribuyeron folletos con recomendaciones para el cuidado del medioambiente.

II Encuentro Anual de Voluntarios Corporativos:

Se trató de una jornada completa de trabajo y reconocimiento para los voluntarios de la compañía. Se realizaron diferentes actividades focalizadas en el trabajo en equipo, en la identidad del grupo, en la reflexión del por qué y para qué realizamos actividades comunitarias y el aporte que implican a nivel comunitario, organizacional y personal. Se entregó el Reconocimiento al Compromiso 2010, cuyos ganadores fueron los integrantes del equipo de mantenimiento de San Martín y el Reconocimiento a la Sala más Solidaria (entregado por primera vez), cuya ganadora fue Ramos Mejía.

1° P.A.F.C.



La Escuela de Economía y Negocios de la UNSAM y Codere Argentina anuncian la apertura de la inscripción al 1° Programa Abierto de Formación Comunitaria.

Se abordarán distintos ejes de trabajo tales como Comunicación, Planificación Estratégica, Desarrollo y Evaluación de Proyectos Sociales y Nociones sobre Responsabilidad Social Corporativa, entre otros.

Hay cupos disponibles para ONGs. Son limitados.

La cursada se extenderá del 3 de mayo al 12 de julio de 2010. Se realizará en las instalaciones de la Escuela de Economía y Negocios de la UNSAM (Caseros 2241- San Martín)

Para informes e inscripción dirigirse a: gboero@unsam.edu.ar

• Primer Programa de Formación Comunitaria (P.A.F.C.):

Lo realizamos en alianza con la Escuela de Economía y Negocios de la Universidad Nacional de San Martín. Se otorgaron 20 becas (a distribuir entre voluntarios corporativos, organizaciones de la sociedad civil y la comunidad en general) para capacitarse en temas tales como: Responsabilidad Social, comunicación, planificación estratégica y voluntariado, entre otras. Estas becas permitieron a los beneficiarios participar de un Curso de Extensión Universitaria que se llevó a cabo en la Escuela de Economía y Negocios de la UNSAM. De las 20 becas, 10 fueron adjudicadas a colaboradores de la compañía.

• Programa Puente Digital:

En 2010 se realizó la firma del convenio de cooperación para la implementación de dicho programa. Se trata de una iniciativa derivada de la exitosa experiencia de digitalización de la educación desarrollada en 2008 en una escuela de Villa Soldati, de la Ciudad de Buenos Aires, que se implementó en alianza con la Fundación Compañía Social Equidad.

El Programa Puente Digital fue presentado en 2010 ante la Clinton Global Foundation Initiative, institución con la cual posteriormente nos comprometimos a llevar, durante 2011, esta acción a escuelas de la provincia de Buenos Aires que contempla proveer de equipamiento digital (class mates) y capacitación a las instituciones beneficiadas.

El compromiso es digitalizar a 10.000 alumnos de la Provincia de Buenos Aires en tres años, acercando computadoras de última generación, pizarrones electrónicos y retroproyectores.



PROGRAMAS DEL EJE DE TRABAJO SALUD

**Fortalecimiento de la salud comunitaria:**

Este emprendimiento corresponde a la visita periódica de los hospitales y centros de salud comunales, detección de necesidades y generación de compromiso con todos los actores del municipio para lograr una sociedad más equitativa. En este sentido, entre las acciones organizadas se entregó luego de una acción social comunitaria -en noviembre- un ecógrafo transvaginal al Hospital Eva Perón de San Martín.

Programa de Voluntariado Participativo 2010:

Esta iniciativa se corresponde con la incorporación de un modelo de gestión del voluntariado más inclusivo y proactivo. En este sentido, convocamos a todos los empleados de la compañía para que presentaran propuestas de actividades comunitarias que se estuvieran desarrollando con el objetivo de poder ser financiadas por la empresa.

Como resultado, fue seleccionado un proyecto que se hizo acreedor

a diez mil pesos argentinos. El ganador fue el “Ludomóvil en el Hospital Álvarez” a beneficio de IPA Argentina, miembro de la Asociación Internacional por el Derecho del Niño a Jugar. Éste, se instrumenta a través de un dispositivo lúdico especialmente diseñado para el transporte, almacenamiento y administración de una variedad de juegos, juguetes y materiales de arte, que recorre las salas hospitalarias, posibilitando el acceso al juego a bebés y niños/as internados. La acción se complementó con una instancia previa de formación de ludoeducadores.

Proyecto Nochebuena para Todos:

Desde 2005 nos sumamos a este proyecto cuyos beneficiarios son cien familias de bajos recursos pertenecientes a la localidad de La Matanza. Realizamos una jornada completa de voluntariado corporativo en la sala de Lomas de Zamora, en la cual, se arman las cajas, se llenan

con alimentos, regalos y mensajes navideños y se decoran. Cada voluntario es padrino de una o más familias. Posteriormente se realiza la entrega en el Centro Costa Salguero de la Ciudad de Buenos Aires, en donde las cajas de Codere son recibidas por los referentes de los centros comunitarios.

Campaña Gripe H1N1:

Aprovechando la experiencia vivida en 2009, se generó durante 2010 una agenda de previsión y una campaña integral de información dirigida a clientes y empleados. La campaña incluyó material gráfico (dípticos, afiches y stickers) y se realizó de manera preventiva durante el otoño. Se buscó concientizar a los empleados y clientes, y de esta forma se generó un escenario positivo para la compañía ya que no tuvo que cerrar ninguna de sus salas.



→ **DONACIONES Y PATROCINIOS**

Codere siempre se caracterizó por estar atenta a las necesidades de su comunidad. Todos los aportes realizados en este sentido han priorizado acciones en materia de salud y educación.

Donaciones puntuales para el ámbito de la Salud Pública:

• **Partidas Solidarias:**

Para Navidad y Fin de Año se realizaron partidas solidarias a beneficio del Hospital Municipal del Niño de San Justo. De esta forma colaboramos con la donación de doce mil pesos argentinos para destinar a la compra de diferentes materiales. Adicionalmente, en vísperas de Navidad, se donaron juguetes a todos los niños internados.

• **Donación de equipamiento:**

Se donó al Hospital Eva Perón un ecógrafo de última generación para la realización de estudios a cargo del Servicio de Ginecología, el cual es uno de los centros de referencia regional de atención y prevención para el diagnóstico y tratamiento de la patología mamaria de la

provincia de Buenos Aires.

Del total del presupuesto asignado a las acciones de Responsabilidad Social Corporativa (\$2.670.078), la partida asignada a donaciones en 2010 fue de \$954.972.

Tarea solidaria:

Desde 2007, todos los remanentes producidos en el taller de costura, desde donde se producen los uniformes que luce todo el personal de Codere, así como también los utensilios de cocina, mobiliario y material de construcción son donados. Algunos de los beneficiarios fueron:

- El hogar de niños M.A.M.A. de San Martín.
- El hogar de niños Betania de Lomas del Mirador.
- La Asoc. Civil Por un Mañana Diferente de Lomas de Zamora.
- La ONG Despierta Lanús, de Lanús.

OTRAS ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS MENSUALMENTE A TRAVÉS DE DONACIONES SON:

ENTIDAD	LOCALIDAD
Casa de la Cultura de la Calle	Capital Federal
Dir. de Educación Especial Escuela N° 504	Lanús
Asoc. Coop. Escuela Especial N° 501	San Martín
Hijos de la Sagrada Familia (Parroquia San Lucas)	Lanús
Asoc. Coop. Centro Educ. Comp. N° 802	San Martín
Asoc. Civil M.A.M.A.	San Martín
Asoc. Música en San Martín	San Martín
Bomberos Voluntarios San Martín	San Martín
Club Huracán de San Justo	San Justo
Asociación Cooperadora Hogar de Día N° 1	Lomas de Zamora
Asoc. Misioneros del Sagrado Corazón de Jesús de Nuestra Sra. de Fátima	Capital Federal
Hospice Buen Samaritano	Pilar
Asoc. Civil Nuevas Olimpíadas Argentinas	Capital Federal



→ **OBJETIVOS A FUTURO**

En materia de RSC nos hemos trazado los siguientes objetivos para seguir avanzando en nuestra gestión comunitaria:

- Profundizar el Programa de Juego Responsable, desarrollando reuniones con los consejeros para implementar mejoras.
- Beneficiar con nuestra jornada Pintando Escuelas a una institución de la localidad de Morón.
- Desarrollar la red de contención comunitaria con los ejes Salud y Educación donde las Políticas Públicas del Estado no llegan.
- Duplicar la cantidad de becas escolares otorgadas en el marco del Programa Vamos al Colegio.
- Desarrollar un programa que promueva el desarrollo artístico, deportivo o cultural de nuestros colaboradores.

Más allá del grupo al que nos dirijamos, en Codere Argentina siempre respetamos nuestros valores corporativos. Trabajamos en una comunicación planificada que brinde información transparente, completa e inmediata a nuestra comunidad interna, a la prensa y al Estado:

→ COMUNICACIÓN INTERNA

Resumen de Prensa:

Diariamente se envía a directivos, gerentes, jefes, y coordinadores de la empresa un resumen que incluye las noticias vinculadas con la comunidad y con el sector en donde nos desarrollamos. Contiene la información publicada en los principales medios gráficos, de televisión, radio y web nacionales; y la selección de Codere España sobre noticias del sector de todo el mundo.



Newsletter Interno:

El envío del Infomail se realiza con el objetivo de difundir internamente todos los proyectos en los que la compañía está trabajando.

Rincón Codere:

Es un espacio en donde se publican todos los comunicados internos de la compañía y se reciben las sugerencias que los colaboradores pueden ingresar en un buzón. Durante 2010 fueron implementados en cada una de las Salas y en Administración Central, luego del proceso de diagramación de lugares específicos de convergencia informativa para nuestros colaboradores.

Cartelera internas:

Contamos con cartelera distribuidas en las Salas, Administración Central, Laboratorio I+D, y Taller de Costura. En esas carteleras se suma información sobre Responsabilidad Social Corporativa, artículos del newsletter interno, el recordatorio de fechas de cumpleaños y distintas acciones puntuales.

Revista Nuestra Apuesta:



Durante 2010 se publicaron cinco números, contando cada uno con una tirada de 4600 ejemplares para que puedan ser leídos por todos los empleados de la compañía y sus familias. En la revista se incluye la editorial del Gerente General y novedades sobre la estructura organizativa de la empresa. El área de Responsabilidad Social Corporativa tiene una sección fija en donde se presentan todos sus programas. Los empleados cuentan con una importante cantidad de páginas dedicadas a ellos: entrevistas, festejos sociales y reconocimientos son algunos de los temas fijos que se publican.

Comité Editorial de Comunicación Interna:

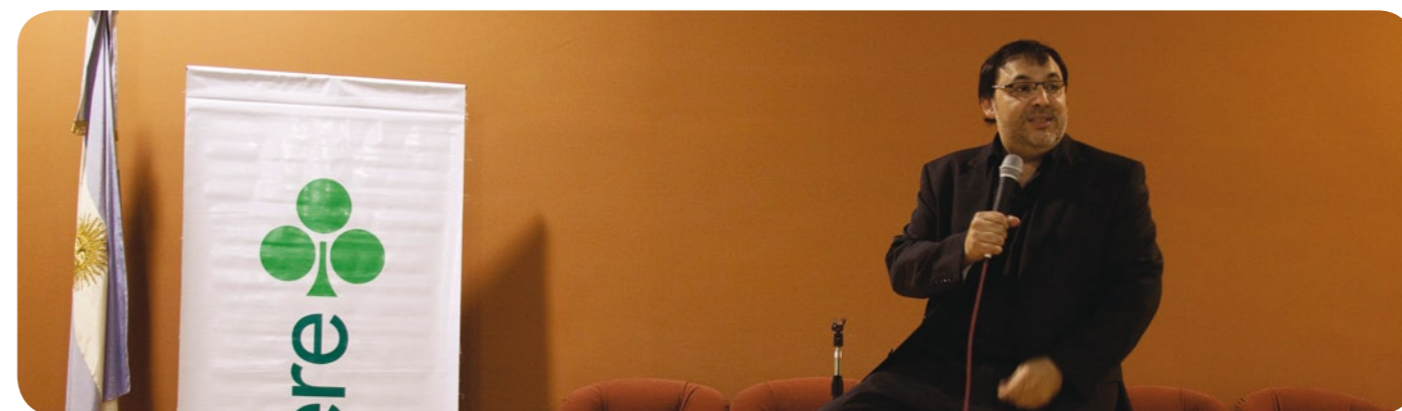
En 2010 también se creó un Comité Editorial de Comunicación Interna (CECI) integrado por un miembro de cada una de las áreas corporativas para generar y proveer información para cada uno de los canales de comunicación interna que tenemos en la compañía.

Intranet:

Se trabaja en la actualización constante de las comunicaciones internas a través de la intranet.



→ COMUNICACIÓN EXTERNA



Todas nuestras comunicaciones son enviadas a los medios de comunicación, poniendo a disposición de la prensa los distintos voceros autorizados dependiendo el tema de especialización de cada uno.

Con respecto a los gobiernos locales, realizamos reuniones informativas periódicas con el objetivo de compartir información, comunicar nuestros próximos pasos, y fortalecer los vínculos institucionales.

Asimismo, con el objetivo de estar presentes en las comunidades donde viven nuestros colaboradores y clientes, auspiciamos y comunicamos los siguientes eventos municipales: **Epsam** (San Martín), **Cena de agasajo al equipo de primera de Banfield** (hace 18 años que la compañía trabaja junto al club en las divisiones inferiores -con el fútbol infantil- y en el plantel superior), **Rolón en el día de la mujer** (encuentro de reflexión en San Martín), **Inauguración del nuevo Corredor Aeróbico** (en San Miguel), **Planeta 2010** (la compañía auspició "Verano Planeta", "Otoño Planeta" y "Primavera Planeta", logrando reunir a miles de personas y cumplir con el objetivo del evento: acercar los escritores al lector).

Posicionamiento de Marca:

Se estableció como posicionamiento de marca un tono comunicativo más visible, logrando menciones en los medios nacionales del país. Además de publicitar acciones de marketing se priorizó la comunicación de la estrategia de RSC y las acciones de la compañía en las comunidades. Se logró una importante cantidad de notas positivas de Codere en los medios masivos del país (gráficos, radiales, televisivos y digitales).

Campaña Gripe H1N1:

Aprovechando la experiencia vivida en 2009, se generó durante 2010 una agenda de previsión y una campaña integral de información dirigida a clientes y empleados. La campaña incluyó material gráfico (dípticos, afiches y stickers) y se realizó de manera preventiva durante el otoño. Se buscó concientizar a los empleados y clientes, y de esta forma se generó un escenario positivo para la compañía ya que no tuvo que cerrar ninguna de sus salas.



Web:

Durante los últimos meses de 2010 se trabajó en la creación de www.comunidadcodere.com.ar con el fin de tener un espacio en la web en donde se comuniquen los programas de RSC de Codere Argentina y se desarrollen nuevas acciones.



Frente del edificio donde se encuentran
ubicadas las oficinas de Codere Argentina.

MEDIOAMBIENTE



Consideramos que para ser una compañía sustentable en el tiempo debemos desarrollar una relación armónica con nuestro entorno. Para ello, trabajamos de manera constante en la búsqueda de soluciones que minimicen el impacto ambiental de nuestras operaciones. Nuestra compañía cuenta con diversos programas y acciones que tienden a la mejora continua en el consumo de energía, la disminución en el impacto en el medioambiente y a la concientización en estos temas a través de nuestra organización.



→ PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL



A mediados de 2010 comenzamos a trabajar en un plan integral donde se determina el status real ambiental de cada sala, como por ejemplo los niveles de contaminación. Una vez realizado el diagnóstico se consensua con la Dirección de Operaciones un plan de gestión para cada caso. La tercera etapa será la toma de medidas para la implementación del plan.

Este proceso si inició junto con ACUMAR -Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo- con un censo que definió el nivel de riesgo de las empresas de la cuenca. Si bien nuestras salas no están definidas como contaminantes, desde Codere decidimos continuar con el impulso y diseñar un plan integral de mejoras.

En el año 2010 empadronamos en ACUMAR (Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo) la totalidad de nuestras locaciones que están afectadas por este ente de control y regulación de empresas ubicadas en los municipios de Lomas del Mirador, San Justo, Ramos Mejía, Morón, Lanús, Lomas de Zamora y Temperley.

En una segunda etapa se iniciaron exhaustivas auditorías ambientales en las locaciones, donde se determinó el cuadro de situación y status de las salas. Se relevaron procesos, consumos de recursos naturales, posibles contingencias y riesgos potenciales.

Asumimos para 2011 el compromiso de iniciar una fase de comunicación con las áreas involucradas, principalmente en la operación, de los resultados, los posibles impactos y las recomendaciones surgidas de estas auditorías.

A la vez, iniciaremos el desarrollo, elaboración y confección de los Estudios de Impacto Ambiental (EslA) con su correspondiente Plan de Gestión Ambiental (PGA) el cual involucrará la revisión de los procesos y las medidas de contención, mitigación, acciones de mejora y/o eliminación de los riesgos detectados y las condiciones pendientes de adecuación.

→ PROGRAMA VERDE CODERE



Comprende todas las iniciativas generadas por las diferentes áreas de la compañía, vinculadas al cuidado y protección del medioambiente. El programa hace foco en el ahorro energético, el mejoramiento de las condiciones de higiene y seguridad, así como en el reciclado de materiales.

• **Cuidado y Reciclado de papel:** El papel generado en nuestras salas se selecciona y se dona al Cottolengo Don Orione, una institución dedicada a la atención integral de personas con capacidades especiales. A la vez procuramos reducir su consumo. En 2010 centralizamos las comandas electrónicas y se desarrolló la aplicación

digital de un software que tiene como objetivo reducir el uso de soportes en papel. En aquellos casos que es necesaria su utilización, como en las publicaciones institucionales, utilizamos papel ecológico.

• **Reciclado de material electrónico:** Periódicamente donamos diversos materiales a la Fundación Compañía Social Equidad para su posterior reciclado y reutilización en el armado de PC's, que son donadas a su vez a escuelas públicas y organizaciones sociales del país.

• **Aceite reciclado para Biodiesel:** Desde 2010 estamos en contacto con el Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable (OPDS) de la Provincia de Buenos Aires para adherir nuestras salas al Plan BIO. Esto se hará de a una sala por vez a partir de 2011, en conjunto con la Gerencia de Seguridad, la Dirección de Operaciones y la Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Corporativa.

• **Papel certificado:** Trabajamos con papel certificado por el Forest Stewardship Council (FSC). La certificación forestal es el proceso de inspección y certificación voluntaria de bosques particulares con el fin de determinar si estos están siendo manejados de acuerdo al conjunto de estándares convenidos. Básicamente, lo que se procura es que este tipo de bosques no sean víctimas de una tala indiscriminada que por un beneficio económico en el corto plazo vaya en detrimento de la sustentabilidad ambiental.

→ INSONORIZACIÓN EN INSTALACIONES DE NUESTRAS SALAS

En 2010 hemos trabajado en la mejora de la prevención de ruidos con la insonorización de los equipos de Aire Acondicionado y Grupos Electrónicos en nuestras salas. En este sentido, hemos realizado importantes obras en las condensadoras de los equipos de aire acondicionado, que se encuentran en el exterior y continuamos implementando las mediciones a efectos de, en caso de ser

necesarias, introducir mejoras en deflectores acústicos para evitar que se produzcan ruidos molestos.

Igual tratamiento, con la insonorización de cabinas y colocación de pantallas deflectoras, para proteger el funcionamiento de los Grupos Electrónicos.

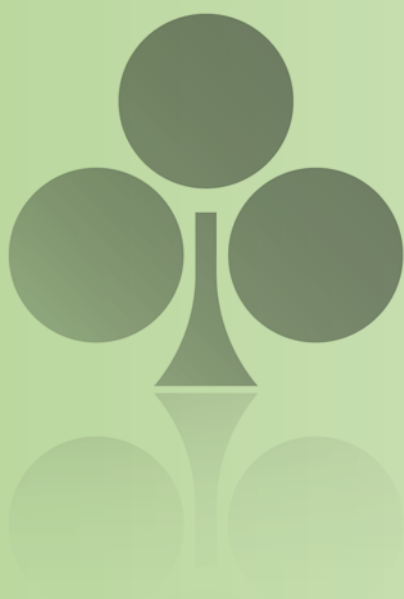
→ CONSUMO DE ENERGÍA

En 2010 hemos iniciado un proceso de análisis con el objetivo de tomar medidas que nos permitan reducir el consumo de energía en nuestras instalaciones.

Nos hemos incorporado al Mercado Eléctrico Mayorista en concordancia con los consumos de energía de nuestras Salas.

Asimismo, y en otro orden, el énfasis puesto en el tratamiento de efluentes en total respeto y acompañamiento a las disposiciones vigentes.

La renovación constante de instalaciones (Equipos de Aire Acondicionado) por similares de última generación que redundan en una economía de consumo a partir de la tecnología de los mismos.



El presente Informe de Responsabilidad Corporativa fue realizado con la coordinación técnica de ComunicaRSE (www.comunicarseweb.com.ar) en conjunto con el Área de RSC de Codere Argentina.

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

Dirección: Av. del Libertador 1068 piso 16°. CABA.
Código Postal (C1112ABN)
Mail: arg_responsabilidadsocial@codere.com
Teléfonos: 5031-7500 internos 61560/61562
Web: www.comunidadcodere.com.ar

El informe ha sido impreso en papel ecológico y dispone de una versión digital para evitar publicar más copias.



www.comunidadcodere.com.ar