



INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA  
**2009**  
CODERE ARGENTINA



## CARTA DE LA PRESIDENTE

Para la Junta Directiva, el equipo directivo y todos los miembros de la familia Codere, Argentina es motivo de orgullo y ciertamente es un honor presentar, luego de un gran esfuerzo, el primer Informe de Responsabilidad Corporativa de nuestra empresa.

Este informe pretende servir de claro indicador del grado de profesionalismo de nuestro equipo y de la consolidación del modelo de gestión "Juego Responsable" que fuera adoptado por el Consejo de Administración de Codere S.A. como atributo diferenciador de la compañía. Su publicación marca un hito institucional en el sector del Entretenimiento, ya que articula dentro de una guía de buenas prácticas su pasado y su futuro. No es simplemente una rendición de cuentas en el ámbito económico, social o medioambiental, sino también la genuina aspiración del valioso equipo al que represento, de dejar sentado su compromiso con la modernidad y con los principios que animan el crecimiento económico del siglo XXI, que se resumen en la colocación del hombre en el centro de todo esfuerzo de creación. Se pretende, por ello, iniciar el desarrollo de un modelo de gestión del negocio que al emanar de las aspiraciones de los individuos y las comunidades que ellos crean, eleve los estándares de la industria. Es como dirían los seguidores de Confucio: el primer paso en un largo camino de millones de leguas que se denomina Historia.

En nuestro caso, la historia es microeconómica y se denomina ciclo del producto.

Siguiendo las pautas de la más moderna doctrina societaria acerca del buen gobierno corporativo, sustentamos la convicción de que, además de actuar con responsabilidad en nuestro día a día, es nuestro deber dedicar recursos, esfuerzo y tiempo a poner en marcha proyectos comunitarios que nos permitan acercar soluciones a las preocupaciones de la sociedad de la que formamos parte.

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.

Durante el 2010, continuaremos profundizando el compromiso asumido en todos los ámbitos de actuación: con la comunidad de cada localidad donde tenemos presencia, con las familias que dependen de nuestra generación de puestos de trabajo, con el medioambiente, con nuestros clientes, proveedores y gobiernos, para cooperar con ellos plenamente en el desarrollo y consolidación de marcos regulatorios exigentes que garanticen la seguridad jurídica en un marco de respeto mutuo.

Cordialmente,

Beatrice Rangel  
Presidenta de Codere Argentina



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



# SUMARIO

## 1. LA EMPRESA 04

Quiénes somos.  
Codere en números.  
Codere en el mundo.  
Codere en Argentina.

## 2. GOBIERNO CORPORATIVO 12

Misión.  
Visión.  
Valores.  
Nuestros compromisos.  
Nuestro concepto de la RSC.  
Órganos de Gobierno.  
Normas de Buen Gobierno.  
Nuestra cultura empresarial.  
El Comité de Innovación.  
Código de Conducta.  
En Argentina.  
Más allá de las exigencias legales.

## 3. CLIENTES 24

Perfil de los clientes.  
El rol social de nuestro servicio.  
Comunicación clara.  
Escuchar al cliente: nuestra forma de mejorar día a día.  
Calidad del servicio.  
Un lugar seguro.

## 4. COMUNIDAD 34

Programa de Juego Responsable.  
Programa de Voluntariado Corporativo.  
Fortalecimiento Interno.  
Donaciones y patrocinios.

## 5. RRHH 46

Nuestra responsabilidad, primero con los colaboradores.  
Desarrollando talentos.  
Capacitación Operativa.

Capacitación Corporativa.  
Política de remuneración.  
La comunicación interna: un espacio de diálogo constante.  
Beneficios para nuestros colaboradores.

## 6. COMUNICACIONES 62

La comunidad.  
La prensa.  
El Estado.

## 7. PROVEEDORES 68

Perfil de nuestros proveedores.  
Reglas claras en la selección de proveedores.

## 8. MEDIOAMBIENTE 74

Consumo de papel.  
Insonorización de edificios.  
Neutralización de olores.



## LA EMPRESA



## LA EMPRESA

### ■ QUIÉNES SOMOS

Somos una compañía multinacional española dedicada a la administración del entretenimiento, que está presente en 8 países de Europa y Latinoamérica y que emplea a más de 14.000 personas.

Desde los inicios, nuestra historia ha sido fruto del esfuerzo, del impulso empresarial y de la creatividad, orientándonos a la creación de una organización líder en su actividad. A ello ha contribuido una constante exigencia en la calidad del servicio, la incorporación de las más avanzadas tecnologías y métodos de operación, así como el prestigio profesional y la dedicación generosa de los equipos humanos del Grupo.

La administración de juegos de azar es nuestra

actividad, practicada desde la concepción del juego responsable, como entretenimiento social y desde una clara vocación de servicio a nuestros clientes.

Hoy contamos con 53.711 terminales de juego en gestión, 141 salas de bingo, 238 puntos de apuestas, 7 casinos y 3 hipódromos. Somos el primer operador en cotizar en Bolsa 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 JUEGO DE AZAR, UN SECTOR CLAVE

Consideramos que la trascendencia de la Industria del Entretenimiento y su importancia en la economía son indudables: genera riqueza, 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 NÚMEROS

PAÍSES EN LOS QUE ESTAMOS  
8

INGRESOS EN EUROS  
Más de 950 millones

INVERSIÓN EN EUROS  
Más de 86 millones

EMPLEADOS  
14.000

### ■ CODERE EN EL MUNDO

En 1980 la familia Martínez Sampedro, grupo gestor de locales de entretenimiento, fundó Codere S.A.

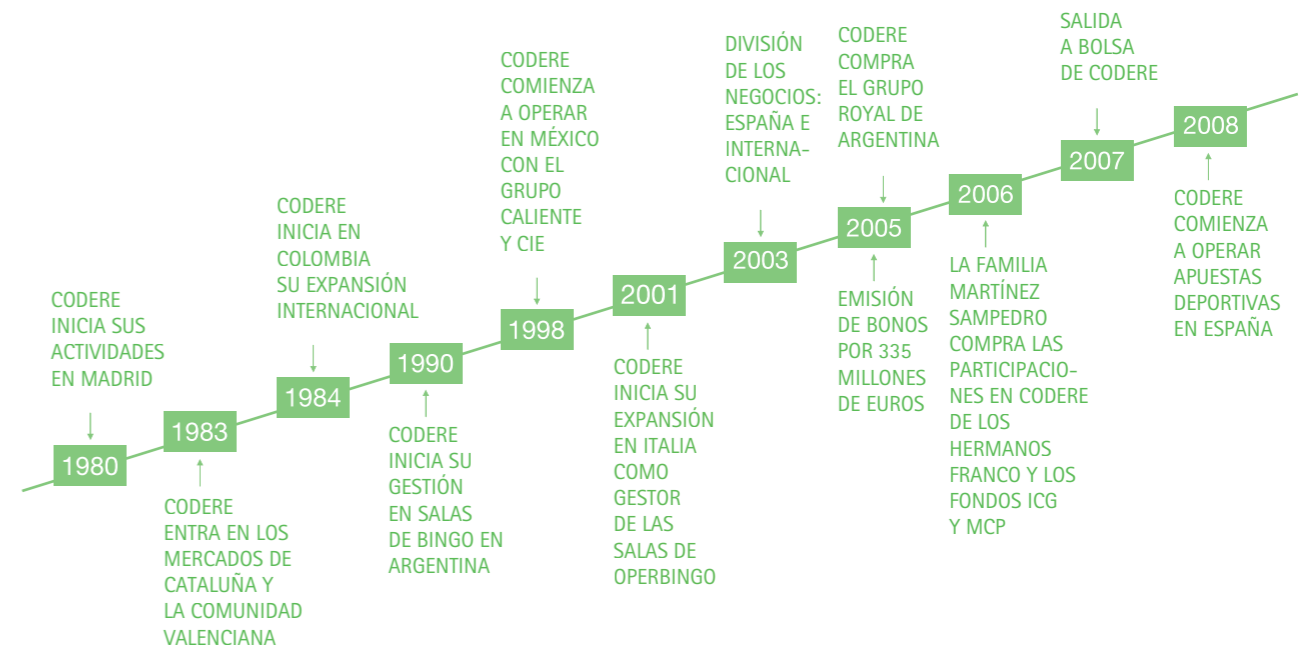
La compañía inició su actividad en Madrid como operadora de máquinas tragamonedas para, posteriormente, ampliar su negocio a las comunidades de Valencia, Cataluña y luego al resto de España.

Argentina, principalmente en la provincia de Buenos Aires, y con la inauguración de uno de los mayores casinos de Latinoamérica en Cali, Colombia.

Hoy Codere es un Grupo internacional con presencia en países de dos continentes: España, Italia, Argentina, México, Colombia, Uruguay, Brasil y Panamá.

Tras la consolidación del negocio en la década del 90 la empresa desembarcó en América Latina con la apertura de salas de bingo en la

## UNA HISTORIA DE ÉXITOS



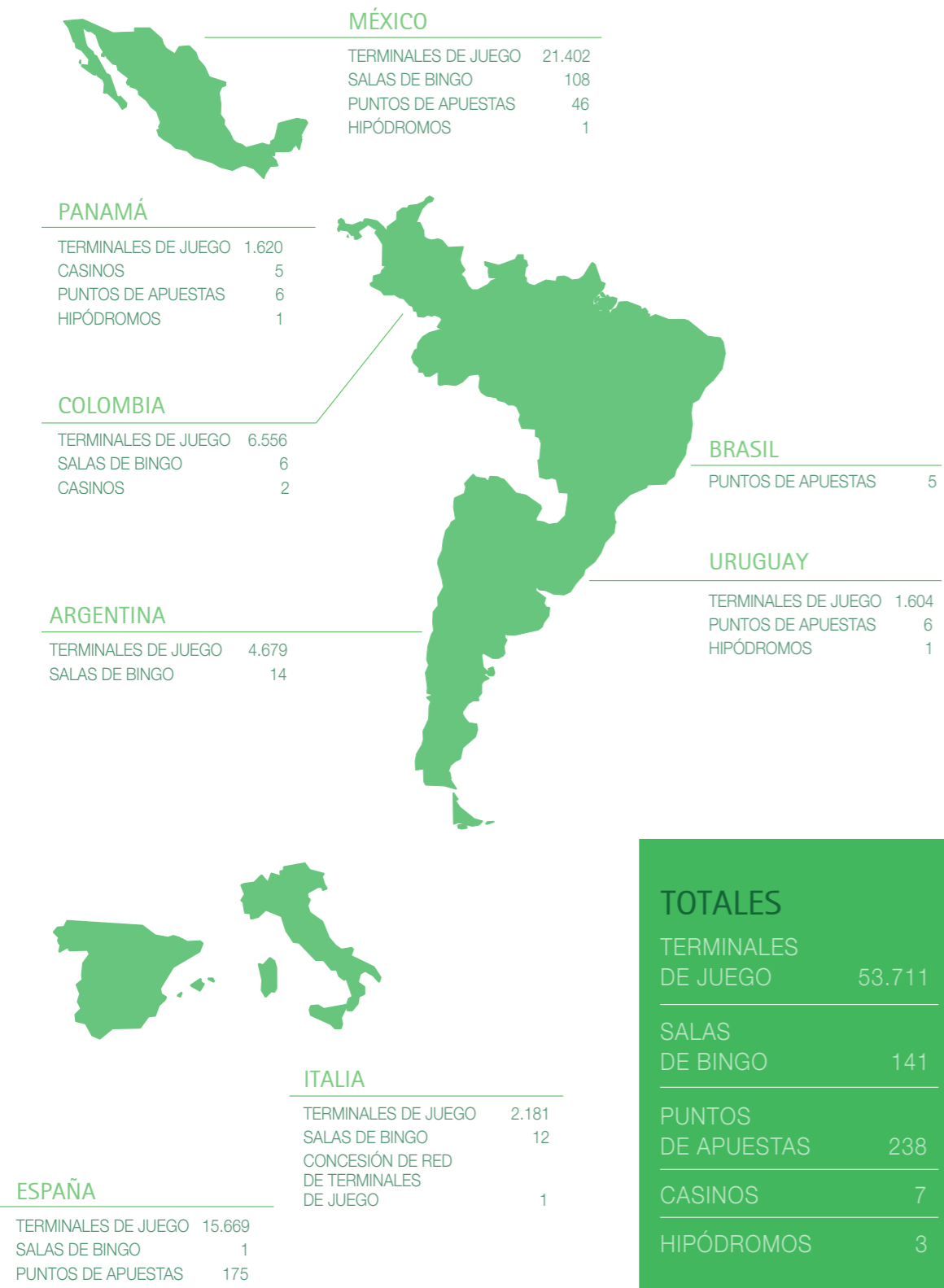
ACUMULACIÓN DE EXPERIENCIA OPERATIVA

EXPANSIÓN DE LA PRESENCIA GEOGRÁFICA

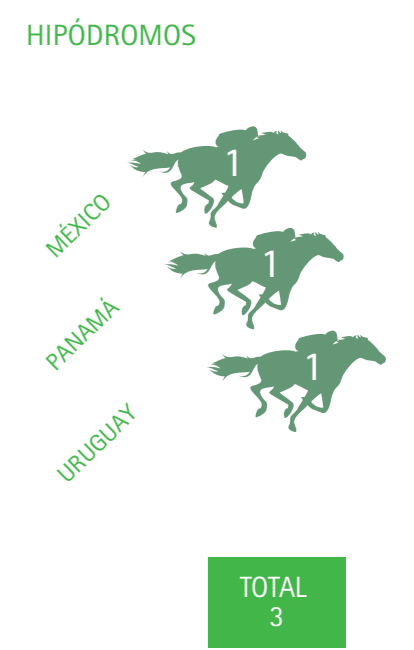
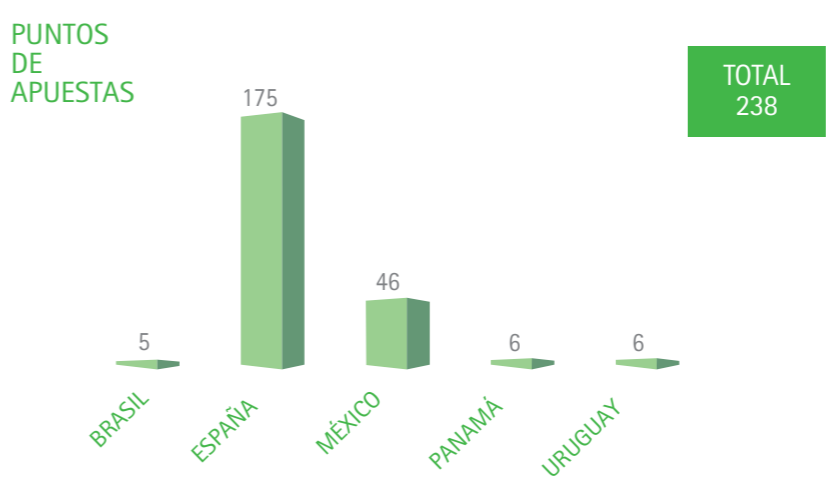
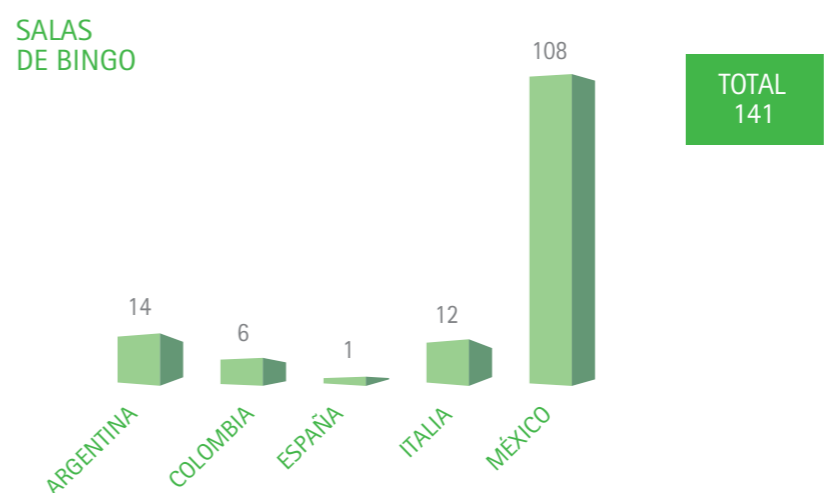
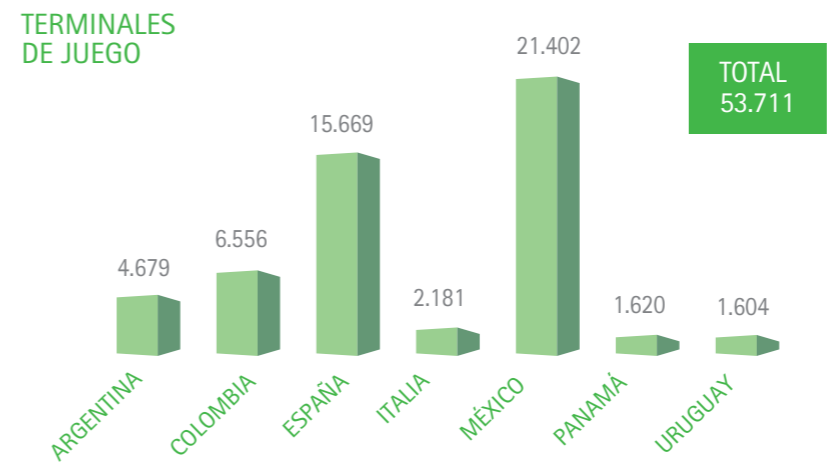
ENFOQUE ESTRATÉGICO

# CODERE EN EL MUNDO

# SALAS DE BINGO, PUNTOS DE APUESTAS, HIPÓDROMOS Y CASINOS



TOTALES	
TERMINALES DE JUEGO	53.711
SALAS DE BINGO	141
PUNTOS DE APUESTAS	238
CASINOS	7
HIPÓDROMOS	3



CODERE, COMPAÑÍA DE ESPARCIMIENTO RESPONSABLE, IMPULSA LA TRANSFORMACIÓN DE LA INDUSTRIA HACIA UN ESCENARIO DE PROFESIONALISMO, SOBRE LA BASE DEL ENTRETENIMIENTO SALUDABLE.



## CODERE EN ARGENTINA

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 90, mientras que hacia fines de la década se autorizó la incorporación de máquinas recreativas en dichas salas.

Actualmente somos una de las empresas líderes correspondientes al sector del juego privado en el país.

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 4.500 máquinas recreativas, más de 8.000 puestos de Bingo y 4.296 empleados.



## CODERE ARGENTINA EN NÚMEROS

### CLIENTES

Cantidad de clientes 399.723

### EMPLEADOS

Cantidad de empleados 4.296

Empleados corporativos capacitados en 2009 201

Empleados operativos capacitados en 2009 2.516

Tasa de rotación 2%

### PROVEEDORES

Número de Proveedores 4.183

Pago a Proveedores (mensual, en pesos) \$ 75.982.942,00

### GESTIÓN DE RSE

Inversión en RSE \$ 1.550.010,00

Inversión en horas de voluntariado 1160 horas - 120 voluntarios

Donaciones totales (en pesos) \$ 580.506,00

### MEDIOAMBIENTE

Reciclado de papel 72 toneladas

### IMPUESTOS PAGADOS EN ARGENTINA (EN PESOS)

Impuesto a las Ganancias \$ 165.108.870,73

Impuesto a las Transacciones Financieras \$ 13.488.442,85

Ingresos Brutos \$ 70.147.776,28

Impuesto Inmobiliario \$ 384.717,15  
Impuestos Municipales (ABL, TSH y TPP) \$ 3.575.822,52

Impuestos CABA (Sellos y ABL) \$ 308.749,03

**Total impuestos \$ 253.014.378,56**

Pago de cargas sociales (2009) \$ 47.800.000

Impuesto al Valor Agregado \$ 6.139.900,00

Cánon pagado al IPLyC (Instituto Provincial de Loterías y Casinos) en 2009 \$ 713.305.245,66

## BINGOS EN ARGENTINA

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

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



## GOBIERNO CORPORATIVO





## GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestra compañía posee una serie de declaraciones y principios que deben ser practicados a diario por todos nuestros colaboradores. Los describimos a continuación.

### ■ 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 el mejor, más transparente, responsable y dinámico Centro de Entretenimientos en Argentina y un centro de excelencia para nuestros clientes, empleados y la comunidad”.

## ■ VALORES

Nuestros valores son:

### 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, la formación y el 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 que distinguirse como grupo experto es una señal de identidad, 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 única compañía del sector del juego que cotiza en la Bolsa de España desde 2007.

### Excelencia:

Codere pone al servicio de sus clientes la última generación de dispositivos de juego, haciendo mejorar su experiencia de usuario. Esta va acompañada de la mejor atención al cliente, en unas magníficas instalaciones y una oferta que se completa con servicios de restauración 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 avanzados 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 en los que opera y su propia Fundación trabaja para mejorar el desarrollo del sector. De este modo, proporciona tanto garantías a los usuarios, como 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  
CUMPLIMOS  
ESTRICTAMENTE  
CON LAS  
REGLAMENTACIONES  
LEGALES EXIGIDAS  
EN TODOS LOS PLANOS,  
SIENDO, A SU VEZ,  
PIONEROS  
EN GENERAR MEDIDAS  
QUE APORTEN CLARIDAD  
A LA INDUSTRIA.



## ■ NUESTROS COMPROMISOS

En Codere Argentina asumimos todos los compromisos del Grupo a nivel global, teniendo como objetivo la mejora continua en todos los niveles de nuestra compañía. Ellos son:

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciéndoles servicios de calidad a precios competitivos.
- Recompensar la dedicación de nuestros empleados, proporcionándoles un ambiente de trabajo estable, en el que tienen la oportunidad de desarrollar su carrera profesional y de compartir el éxito de la empresa, al que tanto contribuyen día a día.
- Responder a la confianza de nuestros accionistas, demostrando una administración profesional en el management.
- Cumplir con nuestra responsabilidad hacia las comunidades en las cuales tenemos presencia, desarrollando los ejes de salud, educación e inclusión aplicados a sus habitantes.

## ■ NUESTRO CONCEPTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En Codere entendemos la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como una forma de actuar en el mundo de los negocios, la cual supone la integración de una serie de preocupaciones sociales en las operaciones de las empresas y en las relaciones con sus interlocutores. Buscamos incorporar, a la gestión diaria de la compañía, un nuevo enfoque que aporte las expectativas de nuestros grupos de interés al eje de la estrategia empresarial.

## ■ ÓRGANOS DE GOBIERNO

La Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración son los máximos Órganos de Gobierno del Grupo.

Entre las funciones del Consejo de Administración, sin perjuicio de las competencias de gestión y de representación que se le atribuyen, el Consejo asume como núcleo de su misión aprobar la estrategia de la compañía y asumir la organización precisa para su puesta en práctica. Asimismo, supervisa y controla que la Dirección cumpla con los objetivos marcados y respete el objeto de interés de la Sociedad.

El Consejo se reúne con la frecuencia que los intereses de la compañía lo requieren, o procede de acuerdo con la Ley o los Estatutos.

De conformidad con la legislación vigente y, en particular, con las recomendaciones sobre el buen gobierno corporativo recogidas en el Código Unificado del Buen Gobierno Corporativo, aprobado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), dentro del Consejo de Administración se constituyen tres comités con funciones específicas: Comité de Auditoría, Comité de Remuneraciones y Nombramientos, y Comité de Cumplimiento.

### ■ EL COMITÉ DE AUDITORÍA:

Está formado por tres consejeros independientes, supervisa el funcionamiento del departa-

mento de auditoría de la compañía, establece las normas de procesos y control financieros de Codere, e informa de las cuentas anuales y demás estados financieros del Grupo.

### ■ EL COMITÉ DE REMUNERACIONES Y NOMBRAMIENTOS:

Por una parte, evalúa las competencias, los conocimientos y la experiencia de los consejeros, e informa de los nombramientos y ceses de estos últimos y de los altos cargos ejecutivos de la compañía. Por otra parte, propone y vela por la política retributiva de la Sociedad y está compuesto por cuatro consejeros: tres independientes y uno dominical.

### ■ EL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO:

Supervisa el cumplimiento del Código Interno de Conducta y de las reglas del Buen Gobierno Corporativo aplicables en Codere, que aseguran la legalidad y la transparencia de las operaciones de la compañía. El Comité formula al Consejo los informes y propuestas sobre las decisiones que vayan a adoptar en todas aquellas materias que le estén atribuidas. Está compuesto por tres consejeros: dos independientes y uno dominical.



## ■ NORMAS DE BUEN GOBIERNO

Codere considera que el establecimiento de normas de Buen Gobierno Corporativo, asumidas por el gobierno de la Sociedad, es esencial para el desarrollo y crecimiento del Grupo. Codere enfoca sus prácticas de Buen Gobierno Corporativo en dos aspectos esenciales:

### ■ SISTEMA DE CONTROL Y PROCEDIMIENTOS

Su objetivo es dotar al grupo de una estructura organizativa y una cultura corporativa fijas, aplicables a todas las entidades con independencia de su área de influencia, instaurando mecanismos formales de actuación, que no tiendan a burocratizar, sino a establecer pautas de delegación controlada, a fin de fortalecer una cultura de gestión eficaz, logrando la coherencia estratégica del Grupo.

El Comité de Operaciones Críticas fue la primera herramienta desarrollada dentro del sistema para garantizar el flujo de información desde los centros periféricos hasta la alta dirección, para la toma de decisiones coordinada y coherente. El Comité está constituido por los Directores Ejecutivos de la Corporación, que analizan y aprueban las operaciones consideradas críticas, estableciendo de esta manera un control financiero y jurídico eficaz sobre el manejo de activos de la compañía. La Mesa de Contratación ha sido la segunda herramienta implementada con el fin de aportar una estructura concreta a los procesos de compra y contratación, estableciendo un mecanismo de actuación que fomenta la transparencia, asegura la concurrencia de proveedores y redundancia en la reducción de costos de adquisición para la compañía, a la vez que promueve el Buen Gobierno Corporativo.

### ■ NORMAS DE CUMPLIMIENTO

Son una pieza esencial que muestra el especial compromiso del Grupo con las buenas prácticas de negocio, en un sector tan regulado y tan sensible como lo es el del juego. La estrategia del Grupo, en este sentido, es ir más allá de lo que exigen los reglamentos y las legislaciones específicas e incidir en el verdadero espíritu del juego limpio y responsable.

## ■ NUESTRA CULTURA EMPRESARIAL

La innovación forma parte de nuestra cultura empresarial. Entendemos a la innovación en su más amplia acepción: innovación tecnológica, innovación de procedimientos y operaciones, innovación de productos, e innovación de mercados. Para nosotros, la innovación es la base del crecimiento, del desarrollo sostenible y de la diferenciación en el mercado.

### ■ CREACIÓN DE VALOR

Gestionamos nuestras herramientas de innovación como elementos clave de generación de valor para el Grupo, desde diferentes ámbitos. La innovación en nuestra compañía está orientada a dar respuesta a tres pilares básicos para la gestión del negocio:

#### 1. Competitividad

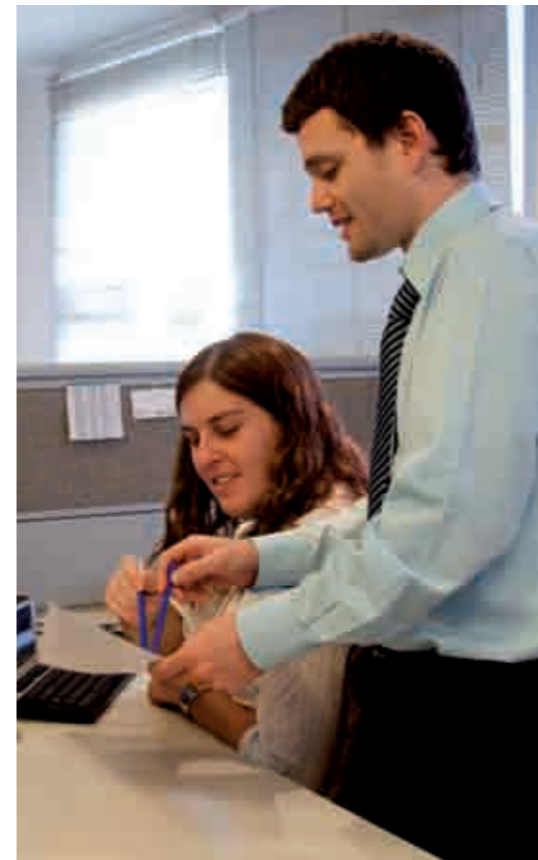
Buscamos la competitividad a través de la renovación de nuestra gama de productos y servicios, la integración de nuevos sistemas y terminales, y la implantación de nuevos procesos de gestión.

#### 2. Eficiencia

Mediante la revisión, mejora e innovación en los procedimientos de gestión conseguimos ser más eficientes y productivos.

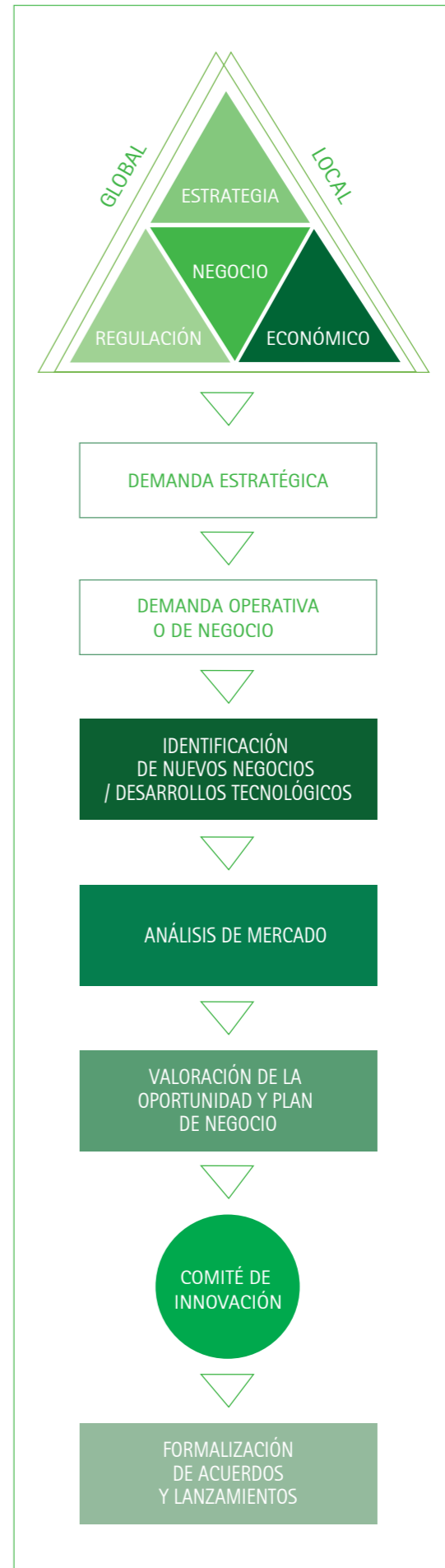
#### 3. Desarrollo de negocio

Dentro de nuestro proceso de reflexión estratégica sistematizado a través del Comité de Innovación, analizamos constantemente la renovación de sistemas y terminales, la optimización de los modelos de negocio, así como la puesta en marcha de nuevas líneas y canales de negocio.



## ■ EL COMITÉ DE INNOVACIÓN

Toda la estrategia de innovación del Grupo se implementa a través del Comité de Innovación en el cual participan los principales directivos y responsables de todas las áreas de la actividad. Es un proceso en el que se genera, de modo constante, información de alto valor procedente del análisis de las necesidades estratégicas del Grupo, en los ámbitos global y local; del estudio de las demandas operativas; del análisis del mercado; y de la identificación y valoración de nuevas oportunidades de negocio.





## ■ CÓDIGO DE CONDUCTA

Nuestra compañía posee una Política de Ética y Gobernabilidad que alcanza al conjunto de nuestros empleados y 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 pudieran 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 los empleados, los 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, 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.

## ■ EN ARGENTINA

El 2009 ha sido un año de importantes cambios para Codere Argentina. Entre ellos se destacan: la modificación en la estructura organizativa, el cambio de auditor, la implementación del sistema SAP y el relanzamiento de las capacitaciones en Juego Responsable. En relación a este último punto, que será desarrollado en el capítulo "Comunidad", luego de una revisión en la estrategia de implementación, se resolvió que dichas capacitaciones se focalizarían sala por sala.

### ■ ROTACIÓN DE AUDITOR PARA UNA MAYOR TRANSPARENCIA

En el 2009 el Comité de Auditoría de España decidió hacer un cambio de auditor con el objetivo de realizar una sana rotación de una actividad tan sensible, con el fin de brindar mayor transparencia. Como suele hacer nuestra compañía, se pidió cotización a las cuatro firmas destacadas en la materia y se terminó optando, en este caso, por Pricewaterhouse-Coopers Auditores S.L. Este cambio, si bien es global, ha tenido también un impacto directo en la Argentina.

### ■ IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP

Otra de las modificaciones a destacar ha sido la implementación del sistema SAP. Esta decisión se ha sumado al proyecto integral de Codere como compañía global, para obtener una herramienta que de alguna manera sea integradora con lo que hoy tiene España a nivel mundial. Con ella lo que se busca es mejorar, agilizar y unificar toda la información de la compañía en los diferentes países en los que opera.

## SISTEMA SAP

*"Con la implementación de este sistema logramos no sólo la mejora de los procesos, sino también el control y el reporte a nivel corporativo, es decir que queda unificada toda la información".*

Leonardo Aguirre Kotros (Director de Tecnología y Sistemas de Codere Argentina) y Gustavo Albornoz (Director de Administración y Finanzas de Codere Argentina).





### ■ PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y DEL 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.

En el año 2009, hemos realizado 37 auditorías, con la emisión de sus respectivos informes, a fin de actuar preventivamente ante este tipo de ilícitos.

## LAS 40 RECOMENDACIONES DEL GAFI

Nuestra compañía sigue las recomendaciones que brinda el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) en la prevención del lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo.

Debido a que las técnicas y modalidades de lavado van cambiando y se van volviendo cada vez más sofisticadas, en el 2003 dicha institución publicó una versión revisada de las 40 recomendaciones que presentó por primera vez en 1990. La primera revisión fue en 1996, cuando 130 países la adoptaron y se convirtió en un estándar internacional antilavado. En el 2001 se sumaron 8 Recomendaciones Especiales para combatir el financiamiento del terrorismo.

Las cuarenta recomendaciones están comprendidas en los siguientes apartados: sistemas jurídicos, medidas que deben tomar las instituciones financieras y no financieras, medidas institucionales que se pueden adoptar, y sugerencias en torno a la cooperación internacional.

Leyes y resoluciones sobre la prevención del

lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo, que alcanzan el trabajo de nuestra Empresa:

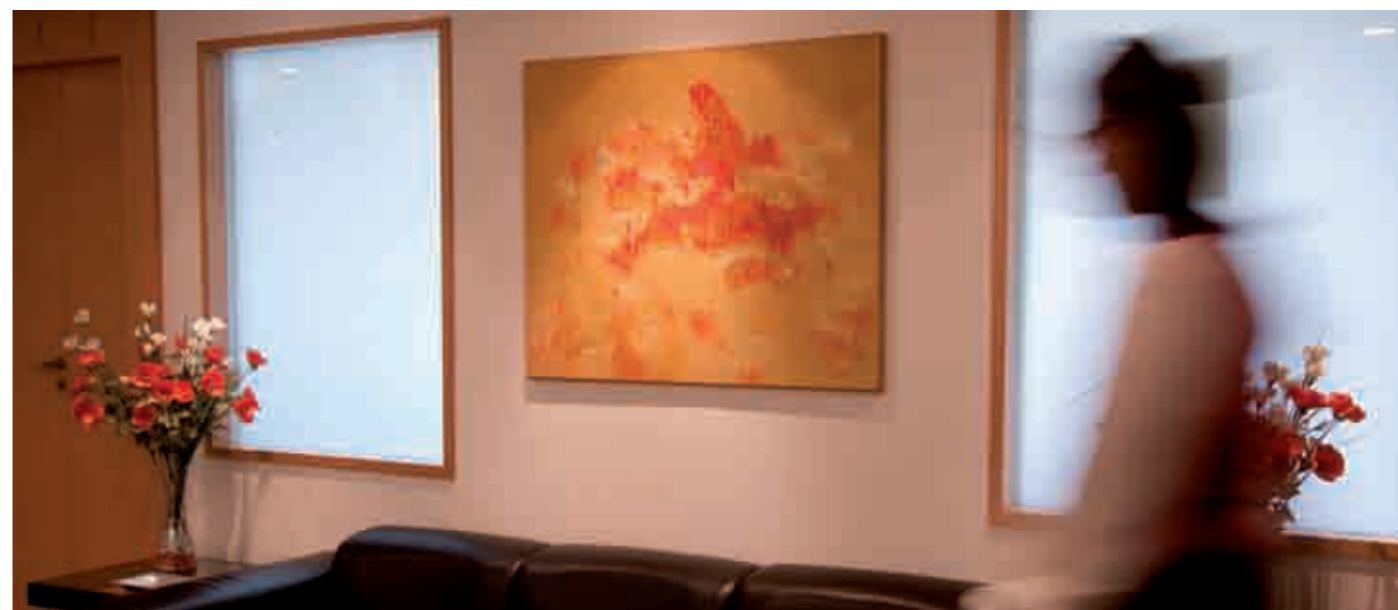
■ Ley 25.246 sobre encubrimiento y lavado de activos de origen delictivo.

■ Resolución UIF 227/09 (que reemplazó a la 17/03) que reglamenta las obligaciones de las empresas de juegos de azar en lo que hace a la prevención de lavado de activos.

■ Ley 26.268 que trata sobre las asociaciones ilícitas terroristas y la financiación del terrorismo.

■ Resolución UIF 125/09 que reglamenta las obligaciones de las empresas de juegos de azar respecto a la financiación del terrorismo.

Además, Codere Argentina es miembro de A.C.A.M.S. (Asociación de Especialistas Certificados en Antilavado de Dinero).



### ■ MÁS ALLÁ DE LAS EXIGENCIAS LEGALES

#### PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROYECTOS NORMATIVOS

En Codere Argentina asumimos el rol que tenemos en función de ser una compañía líder a nivel mundial en la industria del Entretenimiento. Debido a ello, no nos limitamos a cumplir la normativa que rige en nuestro país, sino que damos un paso más ya que proponemos soluciones ante las lagunas legales que se pudieran dar, en un sector tan dinámico como lo es el nuestro.

En el 2009 hemos participado en diferentes reuniones organizadas por Cámaras del rubro que tuvieron como eje del debate proponer mejoras a las siguientes normas: Ley Provincial 11.018, Decreto Provincial 5309/90, Ley Provincial 13.063, Resolución 928/03 del IPLyC y Decreto Provincial 2195/06, Resolución IPLyC 456/06 (30/06/2006), Decreto 3198/06 Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires (01/12/2006), Ley 25.295 de Pronósticos Deportivos (PRODE), y Ley 13.253 de Turf de la Provincia de Buenos Aires.

#### HERRAMIENTA PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS INSPECCIONES

Nuestro sector posee estrictas regulaciones, lo que nos obliga a tener un alto nivel de profesionalismo para estar a la altura de las exigencias que debemos cumplir. Con el objetivo de lograr su cumplimiento

óptimo, estamos diseñando un Portal de Inspecciones de uso interno que nos posibilitará aprender de los errores operativos que se pudieran estar cometiendo. Allí cargaremos todas las inspecciones y en base a ellas diseñaremos las capacitaciones formales para subsanar errores y dejar constancia de las recomendaciones a tener en cuenta en el futuro.

#### FORTALECIMIENTO DE ENTIDADES TITULARES DE LICENCIAS

Tenemos el compromiso de ser aliados de quienes operan nuestras licencias y es por ello que brindamos todos nuestros conocimientos para que dichas instituciones puedan contar con el asesoramiento de expertos.

En el 2009 hemos realizado un seguimiento de las entidades que poseen las licencias, mediante un relevamiento sobre su status respecto a la situación institucional, impositiva y legal en general. El plan de acción se basó en el relevamiento de estatutos, modificatorias, actas y balances; situación frente a la AFIP y a ARBA; status frente a la Dirección Provincial de Personas Jurídicas; cumplimiento de requisitos ante el Instituto Provincial de Loterías y Casinos (IPLyC); y se ofreció apoyo técnico a entidades para su cumplimiento.



CLIENTES

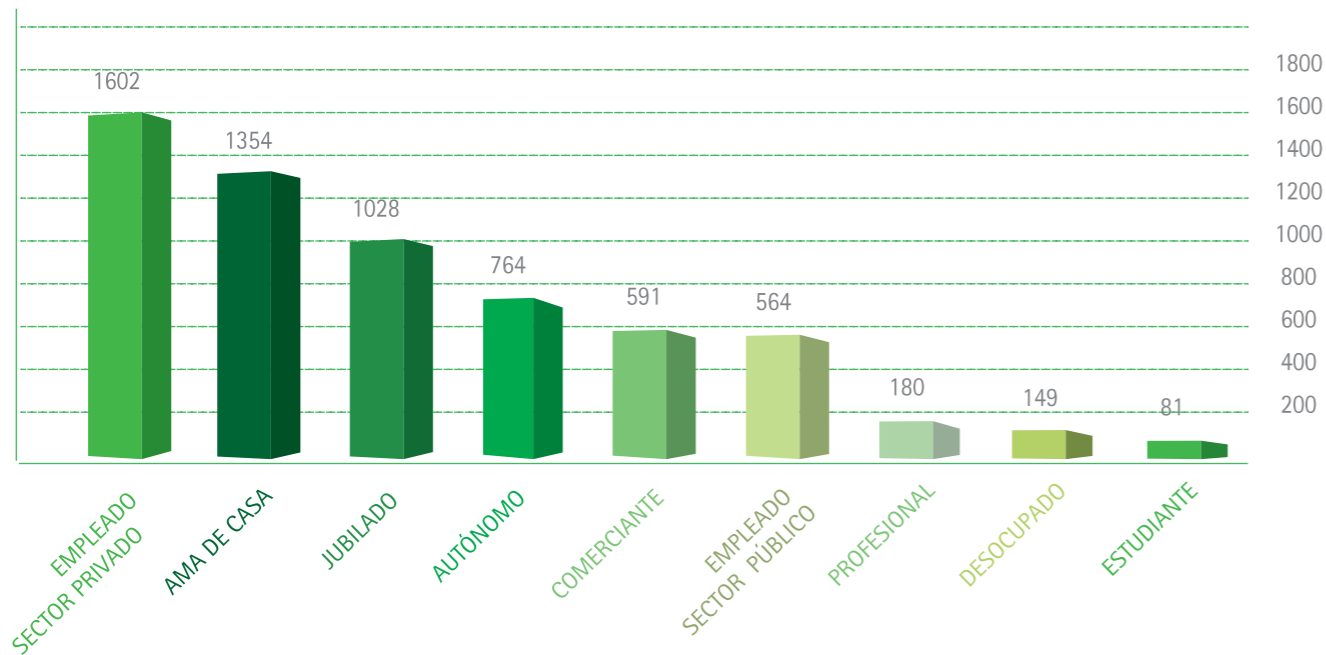


CLIENTES

### ■ PERFIL DE LOS CLIENTES

- El 54,3% de los clientes son mujeres, y el 45,7% son hombres.
- El 56% de los clientes que concurren a las salas tiene entre 46 y 65 años de edad y la edad promedio de los asistentes es de 50.5 años.
- El 61% está casado o en pareja.

### PERFIL SOCIO-LABORAL DE NUESTROS CLIENTES



### ■ EL ROL SOCIAL DE NUESTRO SERVICIO

En Codere Argentina consideramos que nuestro servicio tiene un componente social importante. En este sentido, hemos desarrollado programas que tienden a generar una mejor relación entre nuestros clientes y nuestra compañía.

#### ■ "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 mencionado Programa 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.

A su vez, por medio de "El Club" también enviamos invitaciones a diferentes espectáculos que tienen como fin brindarle una oferta cultural más variada a quienes salen beneficiados. En el 2009 se destacaron los siguientes eventos:

- Campeonato Clausura 2009
- Campeonato Apertura 2010
- Copa Toyota Libertadores 2009
- Copa Nissan Sudamericana 2010
- Obras de teatro, como por ejemplo: "El fantasma de la Ópera"

Una de las ventajas importantes que nos brinda este Programa es la posibilidad de tener un mejor seguimiento del problema de la ludopatía, ya que podemos conocer mejor los hábitos de nuestros clientes y, por sobre todo, de quienes pueden estar haciendo un uso indebido de la actividad lúdica.

EN LA ACTUALIDAD, "EL CLUB" CUENTA CON MÁS DE 75.000 SOCIOS.





■ 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 diferentes vivencias personales cuyo eje en común son las relaciones interpersonales. 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

conoció a su pareja, donde se reencontró con viejas amistades y familiares, el lugar elegido para festejar su cumpleaños, etc. 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 debe tratar con discreción y máximo cuidado toda la información de carácter confidencial. Además, todos los colaboradores que manejan bases de datos firman un acuerdo de confidencialidad y conducta.

En 2009 Codere Argentina no tuvo ningún reclamo en relación con el respeto a la privacidad, o con la fuga de datos personales de los clientes.

**PROTECCIÓN  
DE DATOS**

Codere Argentina, así como las sociedades que la componen en la Argentina están inscriptas en la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales. Para esto, todos los sistemas de gestión de información y las bases de datos de Codere pasaron los requisitos de la Dirección. Las cuatro bases de datos con las que cuentan las empresas están legalmente inscriptas en la DNPDP.

**SISTEMA DE  
AUTOEXCLUSIÓN  
PARA PREVENIR  
LA LUDOPATÍA**

El juego patológico o ludopatía es una enfermedad adictiva caracterizada por el descontrol (permanente o transitorio) de un apostador al participar de juegos de azar. Esto deteriora la vida personal, familiar o profesional del afectado, quien pierde el control sobre la actividad del juego. Frente a esta situación, las empresas y el Estado podemos difundir que el juego compulsivo es una enfermedad y que, como tal, tiene tratamiento, así como adoptar políticas preventivas para detectar y disminuir los efectos no deseados de esta patología.

En este sentido, el Instituto Provincial de Loterías y Casinos promueve el Sistema de Autoexclusión en su lucha contra la ludopatía. 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, a través de la tarjeta se lo identifica y el personal que está capacitado y formado para actuar en casos como estos, evita su ingreso. Además, se toman todas las medidas necesarias para ayudarlo en su tratamiento, lo que significa que desde la empresa dejamos de enviarle comunicaciones, promociones y concursos que pudieran incentivar sus deseos de jugar.





## ■ COMUNICACIÓN CLARA

Porque sentimos que nuestros clientes son una parte fundamental de la comunidad que formamos en Codere, generamos diferentes canales de comunicación e información, a través de los cuales buscamos estar siempre conectados. Además de mantenerlos actualizados sobre la empresa y su desempeño, así como de acercarlos beneficios y premios que los puedan favorecer, nos ocupamos de promover su desarrollo personal y familiar, a través de la difusión de actividades y artículos de interés general. Porque, en definitiva, los juegos de azar están tan ligados al desarrollo cultural de la civilización, como lo están el cine, el teatro, la literatura y todo lo que el hombre ha creado para darle descanso al espíritu.

### ■ 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 la de turismo

(en la que se proponen diferentes destinos vacacionales de la Argentina), actualidad de "El Club" y "Azar", en la que 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, las acciones de Responsabilidad Social Corporativa y las actividades en general de cada mes.

#### - E-mailing, cartas y mensajes de texto:

En forma mensual se informa sobre las promociones, sorteos y acciones del mes, únicamente a los clientes que así lo hubieran solicitado.

## ■ ESCUCHAR AL CLIENTE: NUESTRA FORMA DE MEJORAR DÍA A DÍA

Para poder ofrecer un servicio profesional como nuestros clientes merecen, formalizamos instancias y espacios a través de los cuales ellos pueden presentar cualquier día, durante las 24 horas, sus sugerencias y reclamos.

### ■ MEDICIONES DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES:

Se realizan encuestas de satisfacción periódicamente.

En los meses de mayo y septiembre de 2009 los clientes fueron encuestados y en promedio los resultados de satisfacción obtenidos fueron los siguientes:

EL CLUB: 9.25

IMAGEN GENERAL: 9.07

GASTRONOMÍA: 9.03

SALA DE BINGO: 8.88

SATISFACCIÓN GENERAL: 8.68

SALA DE MÁQUINAS: 8.48

(Todas las calificaciones son sobre 10 puntos)

### ■ 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. La mayoría de los reclamos o sugerencias surgen del buzón, que de manera semanal se envía por correo interno a las oficinas en las que se realiza el informe, derivación, respuesta y seguimiento de cada caso.

### ■ PORTAL DE INTERNET:

Nuestra página web <http://www.codereargentina.com> presenta información variada que

## ■ CALIDAD DEL SERVICIO

Lo que distingue a nuestra compañía es la calidad del servicio que ofrecemos y la búsqueda de la mejora constante en todos sus procesos.

puede ser consultada permanentemente.

### ■ PROMOTORAS Y RELACIONES PÚBLICAS:

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

### ■ CONTACT CENTER:

Se atiende en el horario de 9 a 18 para brindar información a nuestros clientes (por ejemplo, sobre direcciones de nuestras salas, horarios de atención, pozos acumulados, fechas de sorteos, acciones de "El Club"), así como para dar respuesta y seguimiento a sus dudas, sugerencias o inquietudes. Además, se realizan llamadas salientes para invitar a nuestros socios a diferentes eventos (espectáculos deportivos, teatrales, salutación, etc.).

Complementariamente, y para garantizar el buen trato a los clientes se realizan en forma periódica dos prácticas:

### ■ MYSTERY SHOPPER:

A través de este tipo de investigaciones evaluamos la calidad del servicio desde la perspectiva del consumidor, siempre con el foco puesto en la calidad.

### ■ FOCUS GROUPS:

Se realizan de manera trimestral para favorecer la discusión dentro del grupo, motivando la exposición de ideas y comentarios sobre acciones actuales y futuras. Es nuestra oportunidad para escuchar la demanda, la necesidad y el deseo de nuestros clientes.

### ■ CLAVES DE NUESTRO SERVICIO

En Argentina hay 3 pilares fundamentales de desarrollo: 1) Formación, Capacitación y Profesionalismo; 2) Tecnología; 3) Mejora continua.

### 1) FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y PROFESIONALISMO:

Hace dos años conformamos un Comité de Capacitación con el objetivo de analizar y diagramar la formación del personal que lleva adelante la gestión de las Salas. Esto nos permite mantener un alto nivel de desempeño en un sector clave de nuestro negocio.

### 2) 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: Esta tecnología la hemos incorporado en 2008 y gracias a ello hemos reducido los reclamos en un 70%. Permite a los clientes operar con tickets sin necesidad de usar monedas (el nombre TITO se debe a las iniciales en inglés -derivadas de Ticket In Ticket Out-) y posee la particularidad de ser 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, logrando que hagan menos recorridos con la obtención de mayor eficiencia como resultado.

\* Terminales de Bingo: Este sistema nos posibilita homogeneizar criterios de funcionamiento de estas terminales en todas las salas. En el 2009 lo hemos implementado en 6 salas y en el 2010 lo haremos en 3 más.

### 3) MEJORA CONTINUA:

Un claro ejemplo de ello es que contamos con manuales de procesos internos que se actualizan anualmente.

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



## ■ UN LUGAR SEGURO

En Codere entendemos que la seguridad no es sólo deseable, sino una condición indispensable para que nuestros clientes estén a gusto en las salas. Por eso, trabajamos desde la óptica del “servicio hacia el cliente externo”, lo cual implica estar pendientes e identificar soluciones para todas las situaciones en las que ellos podrían requerir mayor atención o cuidado. En este sentido, nuestros mayores esfuerzos en relación con su seguridad se basan en la prevención y detección temprana.

En esta línea, cada una de nuestras salas cuenta con un sistema de monitoreo on-line que se comunica directamente con una central en la que –durante las 24 horas- hay analistas en seguridad observando las cámaras y garantizando el correcto desarrollo de las actividades. Como rutina, al menos tres veces al día se presentan reportes sobre las novedades y la situación de la seguridad de nuestros establecimientos. Además, contamos con un sistema de comunicación interna que permite la difusión de cualquier información a toda la organización: a las catorce salas y a las dos oficinas centrales. A su vez, nuestro personal cuenta con una Guardia Jurídica durante todo el día para que, ante cualquier inquietud, eventualidad o siniestro, los gerentes de las salas cuenten con la asesoría de los abogados de la empresa en forma inmediata.

Otra medida de seguridad tiene que ver con que -durante las 24 horas del día- hay personal policial ubicado en los ingresos a las salas, el cual se ocupa de la admisión y del control, así como también contamos con seguridad privada dentro de las instalaciones.

Entre los hechos destacados en 2009 podemos mencionar los siguientes:

- Dentro del área de Seguridad e Higiene Laboral, implementamos el Programa de Reducción de la Siniestralidad Laboral. En 2009 el eje estuvo centrado en la capacitación de mandos medios. Se dictaron 5 cursos con un total de 50 asistentes, Jefes de Sala, Encargados de Gastronomía, Encargados de Mantenimiento y Técnicos de Máquinas. Hubo un total de 10 horas de cursos dictados, con un total de 500 horas de capacitación.

- Desde fines del 2008 empezamos a profesionalizar el puesto y la tarea del personal de admisión y control. En 2009 dictamos 2 módulos divididos en 16 cursos con un total de 129 asistentes y 32 horas de formación dictadas, lo que dio como resultado unas 458 horas totales de capacitación.

- En Argentina, contamos con un Grupo Especializado ante Contingencias. En 2009 desarrollamos sus capacitaciones en 12 módulos con temas como Derechos Humanos, resolución de conflictos, primeros auxilios y lucha contra el fuego. Han participado Instituciones especializadas como Policía y Bomberos. Fueron charlas teórico-prácticas que se dieron 2 veces por semana en distintas salas.

- Hemos implementado 11 indicadores operativos y financieros con el objetivo de contar con una herramienta más de detección de fraudes, con el seguimiento en forma bimestral de las variables relacionadas con TITO, el rendimiento de las máquinas, el cumplimiento de la legislación de la industria, entre otras.

En 2009 no hemos tenido ningún incidente relacionado con el incumplimiento de las bases y condiciones de los concursos, ni con la información que brindan nuestras máquinas. Tampoco hemos tenido reclamos ante Defensa al Consumidor por publicidad engañosa.

En 2010 nuestra compañía tiene planificado introducir a nivel global un nuevo Modelo de Gestión Operativo denominado “Hábitos”.

Allí se reflejará el ADN de nuestra Empresa y tendrá una orientación total al Cliente.

Algunas de sus características son:

- Homogeneizar el ADN de Codere en todas sus filiales.
- Unificar criterios en la operación.
- Mejorar prácticas relacionadas con la atención a los clientes.
- Incrementar el sentido de pertenencia, permanencia y desarrollo.
- Fortalecer el concepto de atención a los clientes en todo el personal.
- Incrementar la comunicación.

## NUEVO MODELO DE GESTIÓN OPERATIVO



## COMUNIDAD



COMUNIDAD

Nuestro objetivo es brindar un espacio de acción para la construcción de una sociedad con más posibilidades y la reducción de las desigualdades sociales. Estas son las dos aspiraciones esenciales de nuestro trabajo diario.

Trabajamos para reforzar el vínculo con las comunidades donde crecen, estudian y trabajan los colaboradores de la compañía.

#### ■ DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DE LAS ACCIONES JUNTO CON LA COMUNIDAD EN CODERE ARGENTINA:

##### 2005:

- Creación del área de RSC dentro de la Gerencia de Relaciones Institucionales.
- Acciones puntuales con foco interno.

##### 2006/2007:

- Creación del Comité de Responsabilidad Social Corporativa (CEO y Gerentes Corporativos).
- Integración de la RSC al core del negocio (prevención del juego compulsivo).
- Comunicación externa de algunas acciones.

##### 2008 en adelante:

- Inversión social consolidada.

- Fortalecimiento de programas y proyectos.
- Creación de Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Corporativa.
- Coordinación de acciones globales.
- Definición de la estrategia de comunicación externa.
- Temas prioritarios de la estrategia: Salud, Educación e Integración.

##### 2009:

- Período de reformulación de los ejes de trabajo. Los cuatro lineamientos que se definieron son:

- \* Programa de Juego Responsable.
- \* Programa de Voluntariado Corporativo.
- \* Fortalecimiento Interno.
- \* Programa Reciclarte.

## ■ PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE:

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.

El Programa de Juego Responsable surge en Casa Matriz y es el principal de los cuatro ejes, ya que su objetivo es la prevención del juego compulsivo.

Para lograrlo, capacitamos a nuestros colaboradores en la promoción del juego responsable y en la protección del jugador presente en las salas, así como también en la prevención y detección precoz del Juego Problema y del Juego Patológico.



### ¿QUÉ ES LA LUDOPATÍA?

Comportamiento de juego, desadaptativo, persistente y recurrente, que altera la continuidad de la vida personal, familiar o profesional. Fuente: definición de juego patológico según el DSM IV (Diagnostic and Statistical Manual Disorders, publicado por la American Psychiatric Association, Washington, D.C. 1994)

Las capacitaciones de nuestros colaboradores y la certificación de las salas están previstas en tres niveles: básico -para todo el personal-, avanzado y formación de Consejero de Juego Responsable. A los últimos dos niveles se accede de forma voluntaria de acuerdo al interés de nuestros colaboradores y luego de una selección del perfil acorde para dicha responsabilidad.

Además, el Programa integral cuenta con piezas de comunicación, informativas y preventivas, que incluyen datos sobre los centros de atención pública de esta problemática.

#### ■ AVANCES DEL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE:

El Programa comenzó con una prueba piloto liderada por dos especialistas y consistió en una primera capacitación destinada a todas las salas. La segunda etapa de certificación

se realizó en la Sala de San Martín, con una promoción de 10 Consejeros de Juego Responsable. Para el 2010 está previsto el desarrollo de esta etapa en otras tres salas: La Plata, Lomas del Mirador y Lomas de Zamora.

#### ENTRE 2008 Y 2009 SE DICTARON LOS SIGUIENTES CURSOS:

- 64 ediciones del Nivel Básico.
- 9 del Nivel Avanzado.
- 3 de Formación de Consejeros de Juego Responsable.

A través del Programa de Juego Responsable en el 2008 y el 2009 se capacitaron a 823 colaboradores.

Durante 2009 se dio inicio al proyecto "Jugarse la Salud" en alianza con el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC), cuyo



objetivo es realizar el primer estudio estadístico y de investigación acerca de los actores vinculados a la industria de los juegos de azar, sus roles e intereses. Asimismo, a fines de este año, se lanzó en el

municipio de La Plata la prueba piloto de la campaña de difusión masiva "STOP" también orientada a la prevención de la ludopatía y bajo el lema "Si no puede parar, no puede jugar".



■ PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO:

*"Es la vocación de servicio lo que nos diferencia, nuestro compromiso de fortalecer los valores en la sociedad, desarrollando lazos de confianza y generando un marco de igualdad de oportunidades para todos".*

Alejandro Alonso, Gerente de Comunicaciones y Responsabilidad Social Corporativa.

En el Voluntariado Corporativo los colaboradores de la compañía comprometen su tiempo, esfuerzo y capacidades involucrándose en la realización de acciones comunitarias. La filosofía de estas iniciativas es la generación de vínculos entre la empresa y la comunidad local mediante alianzas estratégicas con Instituciones que produzcan acciones perdurables en el tiempo, es decir, que apunten hacia el desarrollo sustentable.

Los voluntarios eligen entre una serie de programas y actividades, y destinan parte de su tiempo de la jornada laboral a colaborar con esas Instituciones. Por eso, para Codere es muy importante detectar qué es lo que a nuestros colaboradores les gustaría hacer por los demás y llevarlo a cabo como organización, de manera ordenada.

- PROGRAMA JUGAR X JUGAR:

Se desarrolla desde 2008 junto a Foro 21 y se realizan actividades en colegios primarios de gestión pública ubicados en zonas vecinas a las salas de la empresa. El objetivo es promover los valores positivos del juego, del buen jugar y la importancia de cumplir con las normas.

El Programa consta de tres talleres, dos exclusivamente con niños, en los que se trabajan diferentes conceptos vinculados al

juego saludable y en los que los propios niños crean juguetes con material reciclable. Como producto final se crea una juguetería que queda a disposición de cada escuela. Además, el último taller es una actividad conjunta con padres en la que se distribuye la folletería informativa y de prevención correspondiente a nuestro Programa de Juego Responsable.



En 2009 se incorporó un concurso en el que los chicos tienen que inventar juegos novedosos e inéditos. Como resultado, surgió el "Decálogo del Buen Jugar" y el colegio ganador fue la escuela "Tambor de Tacuarí", que obtuvo la refacción del espacio de juegos de la plaza más cercana a la Institución, sita en la calle Sarmiento y San José, del Barrio Mitre,

partido de San Miguel.

Participaron de este Programa 9 escuelas públicas del Gran Buenos Aires, 1400 alumnos de 9 a 11 años, sus familias y el cuerpo docente. La acción en las escuelas está liderada por los Voluntarios Corporativos de Codere Argentina.

Elaborado por la escuela ganadora del concurso (E.P.B. N° 9 "Tambor de Tacuarí")

DECÁLOGO DE LAS NORMAS DEL BUEN JUGAR

- 1- Respetar las reglas de juego.
- 2- Jugar sin pelear, ni lastimarnos.
- 3- Jugar tranquilos, sin empujarse.
- 4- Jugar limpio, no hacer trampa.
- 5- Aceptar cuando se pierde, retirarse sin enojo.
- 6- Respetar el turno del compañero.
- 7- Ser solidario con el compañero.
- 8- Cuidar y disfrutar del juego.
- 9- Compartir juegos con la familia y amigos.
- 10- Fijar un tiempo para jugar y luego descansar.

- PROGRAMA "EL DESAFÍO DE CRECER": Durante el 2009 se cerró un acuerdo con la Fundación Junior Achievement Argentina (JAA) con el propósito de llevar adelante este Programa en escuelas públicas de la ciudad de La Plata.

El objetivo de esta actividad es generar conciencia acerca del riesgo del consumo de sustancias adictivas, transmitir valores positivos

y fomentar en los jóvenes el espíritu emprendedor para que, desde la autosuperación, la honestidad, la responsabilidad y libertad puedan construir un futuro mejor.

Se desarrolló conjuntamente una clase especial sobre ludopatía para ser incorporada al Programa con los contenidos básicos de las capacitaciones enmarcadas en nuestro Programa de Juego Responsable.



- JORNADA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO "PINTANDO ESCUELAS":

*"Más allá del beneficio para la comunidad, nuestra intención es que los voluntarios vivan estos proyectos como una oportunidad de integración tanto para con la familia y amigos, como entre compañeros de las distintas salas".*

Natalia Suárez, Coordinadora de Responsabilidad Social Corporativa.

El objetivo de las Jornadas que comenzaron en el 2006 es generar vínculos entre la empresa y la comunidad local a través del mejoramiento edilicio de las instituciones educativas. A la vez, se apunta a difundir entre los miembros

de nuestra compañía los valores de colaboración y solidaridad, siendo este un momento propicio para la integración de nuestros colaboradores.

#### GASTÓN PAULS, PADRINO DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN CODERE

*A través del vínculo construido entre Codere y La Casa de la Cultura, Gastón Pauls (fundador de la Organización), se convirtió en Padrino del Voluntariado Corporativo: "La invitación de Codere surgió de una búsqueda en la que todos expresamos sueños, ganas, dolores, dudas y buscamos desde dónde podemos hacer más. El voluntario es aquel que se ofrece y entiende que la ayuda es indispensable para muchos. En la acción te das cuenta de que no estás solo. Por ejemplo, yo sé que no estoy solo con la Fundación porque Codere permite que siga adelante y así yo también puedo ayudar a la escuela. De este modo, algo que era gris ahora tiene color. Ojalá todos los trabajos que uno tiene que hacer fueran así: darle color a las cosas".*



Asimismo, y en el marco del festejo por el 17° aniversario del Bingo La Plata, Codere donó al mismo colegio computadoras para iniciar su gabinete informático para la capacitación de sus alumnos.

#### Resultados 2009:

Se realizó la cuarta Jornada en La Matanza y como novedad sumamos a uno de nuestros proveedores a la iniciativa. Por primera vez, se incorpora la cadena de valor en una acción de RSC. La escuela beneficiada fue la EPB N° 42, Fragata Sarmiento de San Justo. Fueron 7 horas de trabajo y participaron 61 voluntarios corporativos.

En 2010 realizaremos esta acción en una escuela de Lomas de Zamora.

#### - PROYECTO "NOCHEBUENA PARA TODOS"

Desde 2006, todas las vísperas de Navidad, un grupo de voluntarios de Codere se reúne a armar cajas con alimentos y regalos para obsequiar entre familias de bajos recursos. La Compañía dona los alimentos y cada empleado apadrina a algunas de las familias, agregando "su gesto de amor" con cartas y fotos para hacerles llegar un mensaje distinto y personalizado.

Cada año son 100 las familias beneficiadas que pertenecen a los comedores comunitarios administrados por Cáritas.

La actividad, en 2009, se focalizó en las localidades de José C. Paz y La Matanza.



## ENCUENTRO ANUAL DE VOLUNTARIOS CORPORATIVOS:

Es el espacio en el que se reconoce y agradece a los 180 colaboradores que hasta el momento han donado su tiempo para la realización de actividades comunitarias. Además, los encuentros permiten compartir experiencias y debatir junto a referentes sociales.



En 2009 se llevó adelante el primer encuentro en el que los asistentes pudieron profesionalizar su rol de voluntarios a través del taller de Proyectos Sociales dictado por docentes de la Escuela de Economía y Negocios de la Universidad Nacional de San Martín. Además, se entregó por primera vez el reconocimiento al compromiso para el voluntario que más participó de las iniciativas propuestas por la empresa.

## ■ FORTALECIMIENTO INTERNO:

- Programa "Vamos al Colegio": El Programa cuenta con tres acciones puntuales: por un lado, se entregan kits escolares y un libro de lectura a los empleados que tienen hijos en nivel preescolar, hasta el secundario. Por otra parte, el Programa contempla la asignación de becas a los chicos que den cuenta de un alto rendimiento educativo.

Asimismo, comprende el taller de orientación vocacional que está dirigido a los hijos de colaboradores que estén terminando sus estudios secundarios. Esto es desarrollado y dictado por profesionales de Universidades Públicas.



## - Concurso de Tarjetas Navideñas:

Es un espacio pensado para los empleados y sus familias. Su objetivo es la integración y el refuerzo del vínculo Familia-Empresa. Quienes desean participar presentan tarjetas con diseños navideños y las ganadoras son utilizadas como tarjetas institucionales de la compañía en su saludo de fin de año.



En 2009 se asoció este concurso interno al Proyecto "Nochebuena para Todos". Las tarjetas ganadoras en cada categoría fueron impresas (gigantografías) y se entregaron a los referentes de los comedores beneficiados con el Proyecto. Estas contenían mensajes navideños de las familias Codere.

- Durante febrero y marzo de 2009 se entregaron un total de 1806 kits escolares distribuidos entre los niveles preescolar, primario y secundario.

- En 2009 se entregaron 20 becas escolares (10 para alumnos de nivel primario y 10 para el nivel secundario).

- Taller de orientación vocacional. Esta actividad consistió en dos jornadas: durante el primer día, un equipo de especialistas del Departamento de Orientación Vocacional y Ocupacional de la Universidad Nacional de Lanús brindó las herramientas necesarias para que los jóvenes proyecten la continuación de sus estudios en función de sus intereses, posibilidades y aspiraciones. El segundo día, un equipo de profesionales que trabajan en las distintas áreas de Codere compartió sus experiencias de trabajo y analizó el futuro de los jóvenes en el mercado laboral. Al finalizar el ciclo de encuentros cada joven recibió una Guía del Estudiante.

## - Programa ReciclarTE:

Como parte de nuestra preocupación por el medioambiente, instalamos cestos en los que nuestros colaboradores de las Salas y de la Administración Central acopian el papel que luego se entrega al Cottolengo Don Orión. Así promovemos el cuidado del medioambiente a la vez que inculcamos el valor de la solidaridad entre nuestros empleados. En total se donaron 72 toneladas.

## ■ 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, educación y deportes.

En San Martín, Codere cofinanció junto a la Municipalidad la refacción de la pista de ciclismo y atletismo ubicada en el predio del CEMEF (Centro Municipal de Educación Física).

Del total del presupuesto asignado a las acciones de Responsabilidad Social Corporativa (\$ 1.550.590,50.-), la partida asignada a donaciones en 2009 fue de \$ 580.506.-

Otras entidades con las que Codere colabora mensualmente a través de donaciones son:

NÚMERO	ENTIDAD	LOCALIDAD
1	Asoc. Civil Casa de la Cultura de la Calle	Capital Federal
2	Dir. de Educación Especial Escuela N° 504	Lanús
3	Asociación de Cultura y Progreso (Parroquia San Lucas)	Lanús
4	Asoc. Cooperadora Escuela Especial N° 501	San Martín
5	Escuela N° 502	San Martín
6	Asoc. Coop. Centro Educ. Comp. N° 802	San Martín
7	Asoc. Civil MAMA (Mis Alumnos Más Amigos)	San Martín
8	Asoc. Música en San Martín	San Martín
9	Bomberos Voluntarios de Gral. San Martín	San Martín
10	Jardín de Infantes N° 926	Morón
11	Club Huracán de San Justo	San Justo
12	Asoc. Cooperadora Hogar de Día N° 1	Lomas de Zamora
13	Hospice Buen Samaritano	Pilar
14	Asoc. Civil Nuevas Olimpíadas Especiales Argentina	Capital Federal

- NUESTRO COMPROMISO  
CON EL DESARROLLO SUSTENTABLE:

14 programas anuales.	9 localidades involucradas.	180 voluntarios corporativos.
650 horas de capacitación.	4000 niños beneficiados.	\$ 1.550.010 presupuesto RSC 2009.

## CON MIRAS AL FUTURO

Nuestro compromiso para los próximos años es sostener y mejorar día a día el trabajo que venimos haciendo con la comunidad. Para lograr un resultado cada vez más positivo, detectamos los desafíos pendientes y definimos los objetivos que nos proponemos alcanzar durante 2010 en función de cada programa:

## PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

En 2010 tenemos planificado avanzar en la capacitación y certificación de otras tres salas de la compañía (La Plata, Lomas del Mirador y Lomas de Zamora) con la respectiva formación de los Consejeros de Juego Responsable. A través de más de 50 cursos podremos capacitar a 1050 colaboradores. Además, para la segunda mitad de 2010, contaremos con los resultados de una investigación realizada junto al CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) para caracterizar el sector de los juegos de azar en nuestro país.

## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

En 2010, más allá de las acciones comunitarias que la empresa propone periódicamente a sus colaboradores, se lanzará un Programa de Voluntariado Participativo en el que los mismos empleados tendrán la posibilidad de presentar proyectos comunitarios que serán financiados por Codere.

## FORTALECIMIENTO INTERNO

En cuanto a la entrega de kits escolares, el objetivo es incluir a los chicos que asisten al jardín de infantes. También nos proponemos aumentar la cantidad de becas que entregamos cada año.

En 2010 se realizará el Primer Programa Abierto de Formación Comunitaria (P.A.F.C.) en alianza con la Escuela de Economía y Negocios de la Universidad de San Martín. Este contempla el otorgamiento de 20 becas tales como: responsabilidad social, comunicación, planificación estratégica y voluntariado, entre otras.







## RECURSOS HUMANOS



RRHH

### ■ NUESTRA RESPONSABILIDAD, PRIMERO CON LOS COLABORADORES

Codere ha vivido importantes transformaciones como organización en los últimos años y el área de Recursos Humanos ha venido implementando distintos programas, servicios y políticas orientados estratégicamente a acompañar estos cambios. Para lograrlo, permanentemente buscamos acciones que faciliten la mejora continua de la efectividad laboral, así como el desarrollo individual de las personas.

Codere aspira a ser el mejor lugar para trabajar. Para eso, los tres pilares que nos proponemos cumplir y fomentar en todos nuestros colaboradores son: empleo de calidad, empleo seguro y desarrollo profesional.

### ■ SOBRE LOS COLABORADORES DE CODERE ARGENTINA

A diciembre de 2009, Codere emplea a 4296 personas, de las cuales el 94% trabaja en las 14 salas de juego y el resto en la Administración Central. La antigüedad de la mayoría de los colaboradores se destaca por ser de entre 1 y 6 años, y su edad promedio entre los 26 y los 35 años. La rotación media de empleados es del 2% anual.

## DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO Y JORNADA

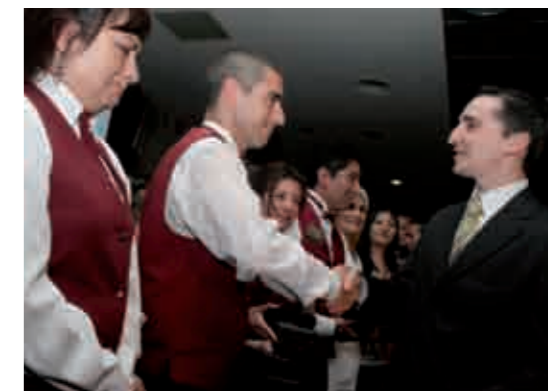
### ADMINISTRACIÓN CENTRAL

CONTRATO / JORNADA	FULL TIME	PART TIME	TOTAL GENERAL
Eventual	1		1
Período de prueba	15		15
Tiempo indeterminado	289	5	294
Total general	305	5	310

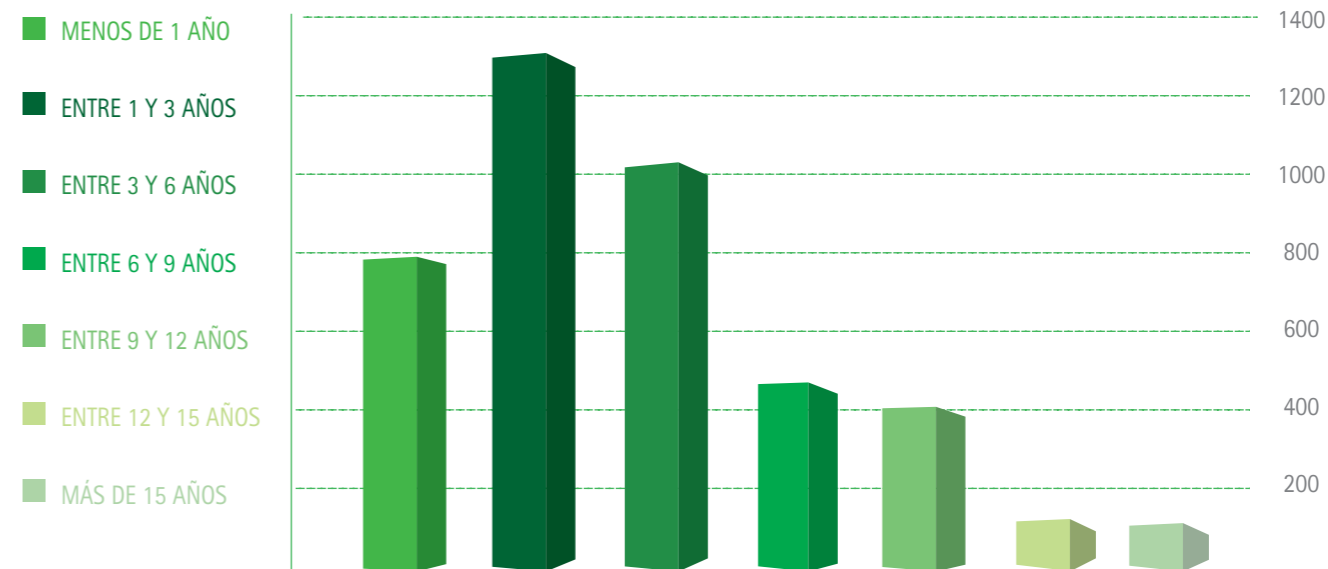
### OPERACIONES

CONTRATO / JORNADA	FULL TIME	PART TIME	TOTAL GENERAL
Período de prueba	179	117	296
Tiempo indeterminado	3125	514	3639
Total general	3304	631	3935

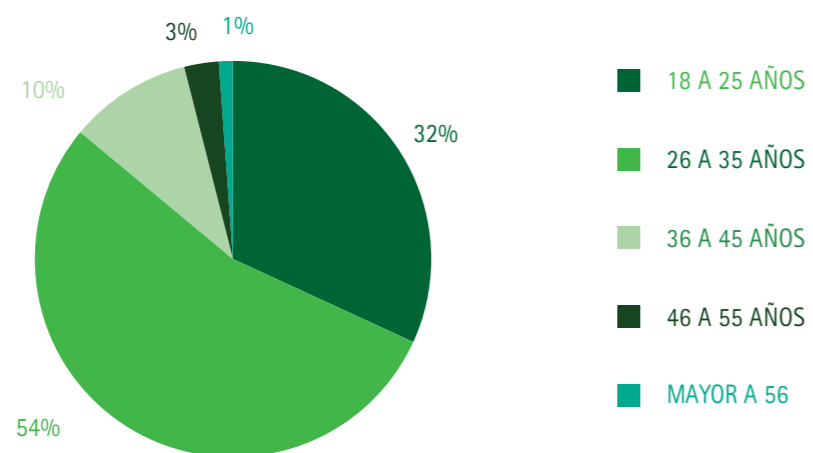
Nota: En el total general no figura contabilizado el personal tercerizado.



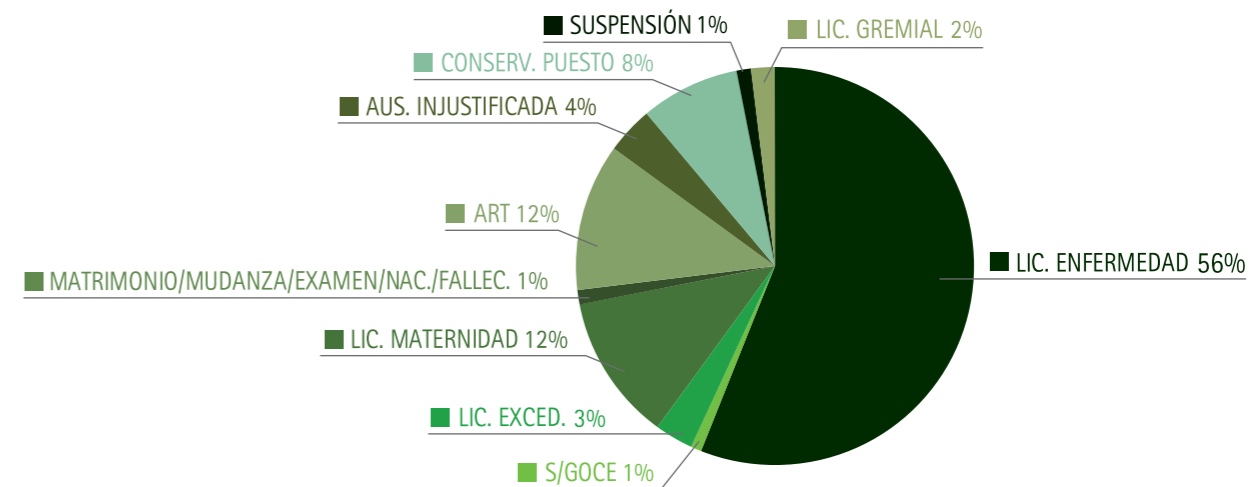
## ANTIGÜEDAD DE LOS COLABORADORES DE CODERE ARGENTINA



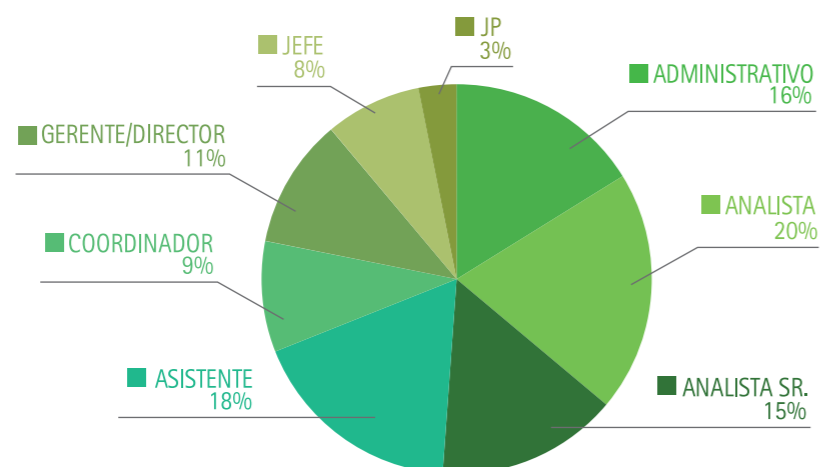
## EDAD PROMEDIO DE LOS COLABORADORES DE CODERE ARGENTINA



## AUSENTISMO

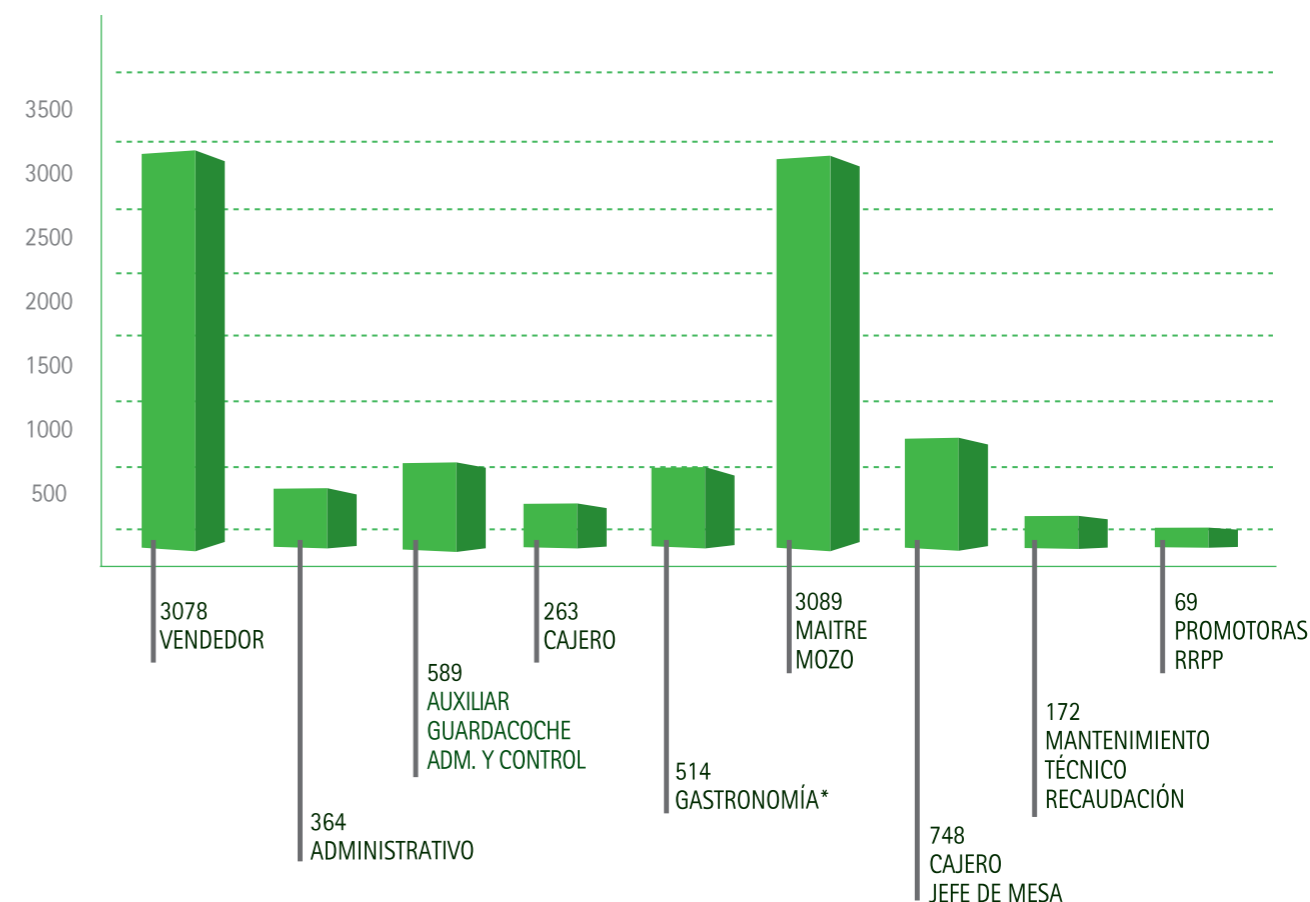


## DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA - ADMINISTRACIÓN CENTRAL



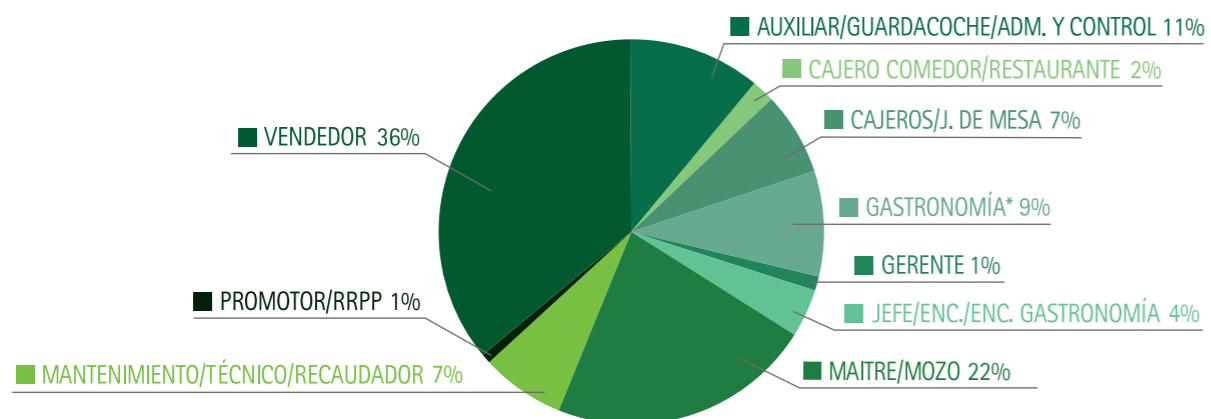
## AUSENTISMO POR CATEGORÍA

SON LAS CATEGORÍAS QUE, DURANTE EL 2009, MAYOR PORCENTAJE DE AUSENTISMO REGISTRARON



\*NOTA: COMPRENDE COCINEROS, AY. COCINA, BARMAN, CAFETERO, COMÍS, LAVACOPAS, RECIBIDOR.

## DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA - OPERACIONES



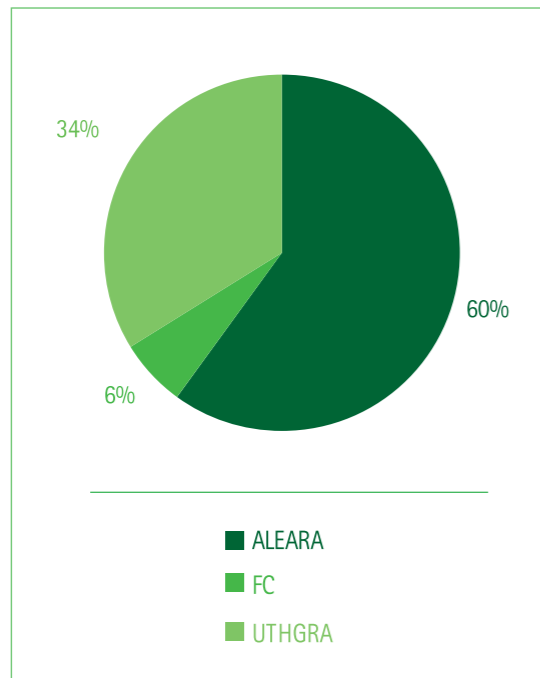
\*NOTA: COMPRENDE COCINERO, AY. DE COCINA, BARMAN, CAFETERO, COMÍS, LAVACOPAS, RECIBIDOR.

■ **PROMOVIENDO LA DIVERSIDAD**

Del total de los colaboradores, el 40% son mujeres tanto en las Salas, como en Casa Central.

■ **NUESTRA RELACIÓN CON LOS SINDICATOS**

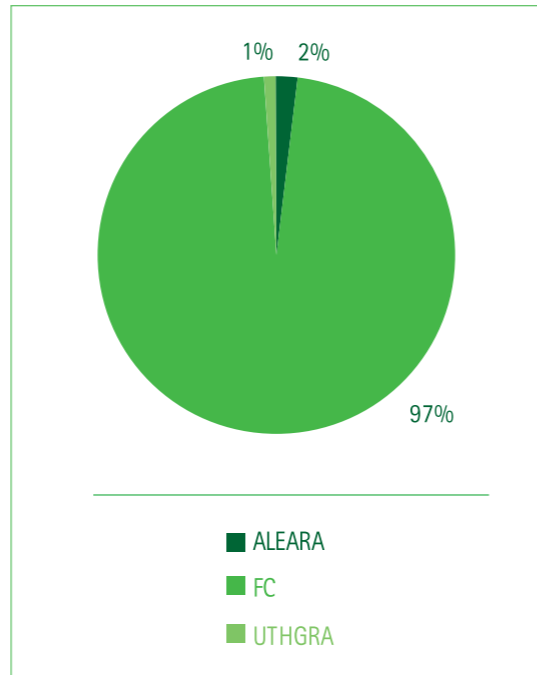
Por nuestro negocio, tenemos convenio con el Sindicato de Trabajadores de Juegos de Azar, Entretenimiento, Esparcimiento, Recreación y Afines de la República Argentina (ALEARA) y la Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA). Según sus tipos de contrato y los sindicatos que intervienen, los colaboradores de sala se distribuyen de la siguiente manera:



■ **DESARROLANDO TALENTOS**

Porque como empresa socialmente responsable apostamos, en primer lugar, al desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores; en Codere generamos diversos y variados caminos de formación para cada uno de ellos.

Estos datos varían al momento de analizar los contratos en Casa Central:



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.



EL 89% DE NUESTROS EMPLEADOS RECIBE EVALUACIONES REGULARES DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL.

En función de sus intereses, necesidades, cargos y roles, diseñamos diferentes actividades que se enmarcan en los programas de capacitación operativa y corporativa:

■ **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, el manual de prevención de lavado de activos, el reporte sistemático y la identificación de los ganadores de premios.

Aquí detallamos los resultados de las actividades de 2009:



ADMINISTRACIÓN CENTRAL

MÓDULO	SALAS QUE PARTICIPARON	COLABORADORES QUE SE CAPACITARON	CALIFICACIÓN GENERAL
Inducción a las salas	1	15	9,27
Medidas antilavado	3	100	8,25
Procesos	8	220	9,3

**Programa de Formación Continua:**

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

En el primer caso, las capacitaciones se enfocan en temas de computación y tecnología. Los cursos para técnicos se realizan a través de proveedores y buscan brindar las herramientas para el uso y el mantenimiento de productos y máquinas. En 2009 se realizó el curso sobre Billeteros de JCM Group y se ofrecieron 147 horas de capacitación a 49 colaboradores de la Sala de Lomas del Mirador, quienes obtuvieron una calificación general de 9 puntos (sobre 10).



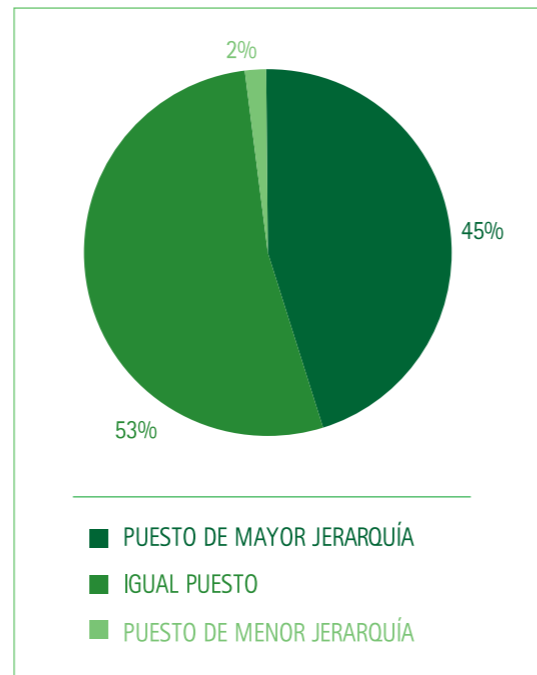
**Programa de Formación Superior:**

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. Los temas de cada módulo responden a los desafíos principales de cada área de la compañía: legales, recursos humanos, tecnología, comercial e institucionales. En el segundo módulo también se capacita en control de tiempos, recaudación y profesionalismo, y hacia el final del curso se trabaja en la comunicación, manejo de softwares especializados, gestión de incidencias y reclamos de clientes.

La capacitación en gastronomía se desarrolla a través de un convenio con el Sindicato UTHGRA y consiste principalmente en un curso de "Manipulación de alimentos" que dura 12 horas y está a cargo de instructores del sindicato. En 2009 todos los participantes obtuvieron el certificado de participación de UTHGRA y recibirán próximamente el del Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires. Hasta el momento, se brindaron más de 5.000 horas de capacitación que giraron en torno a temas como microbiología alimentaria, legislación alimentaria, regulaciones de la OMS y conservación de alimentos, entre otros.

El Programa comenzó a desarrollarse en el 2005 y hasta el momento han completado la capacitación 192 personas. A continuación se presenta de qué manera se modificaron los puestos de trabajo de los participantes de este Programa:



**Programa de Formación Operativa para Jefes, Encargados y Gerentes:**

Es un Programa que se diseñó junto a la Dirección de Operaciones porque responde a las necesidades de capacitación concretas que se 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.

Durante 2009 se realizó una "Clínica de casos" para facilitar la transferencia de nociones aprendidas durante la formación en años anteriores a la práctica cotidiana y actual.

Participaron 25 gerentes de centros, 100 jefes de salas y encargados de gastronomía con el propósito de fortalecer su modelo de liderazgo. Su implementación estuvo a cargo de una consultora.

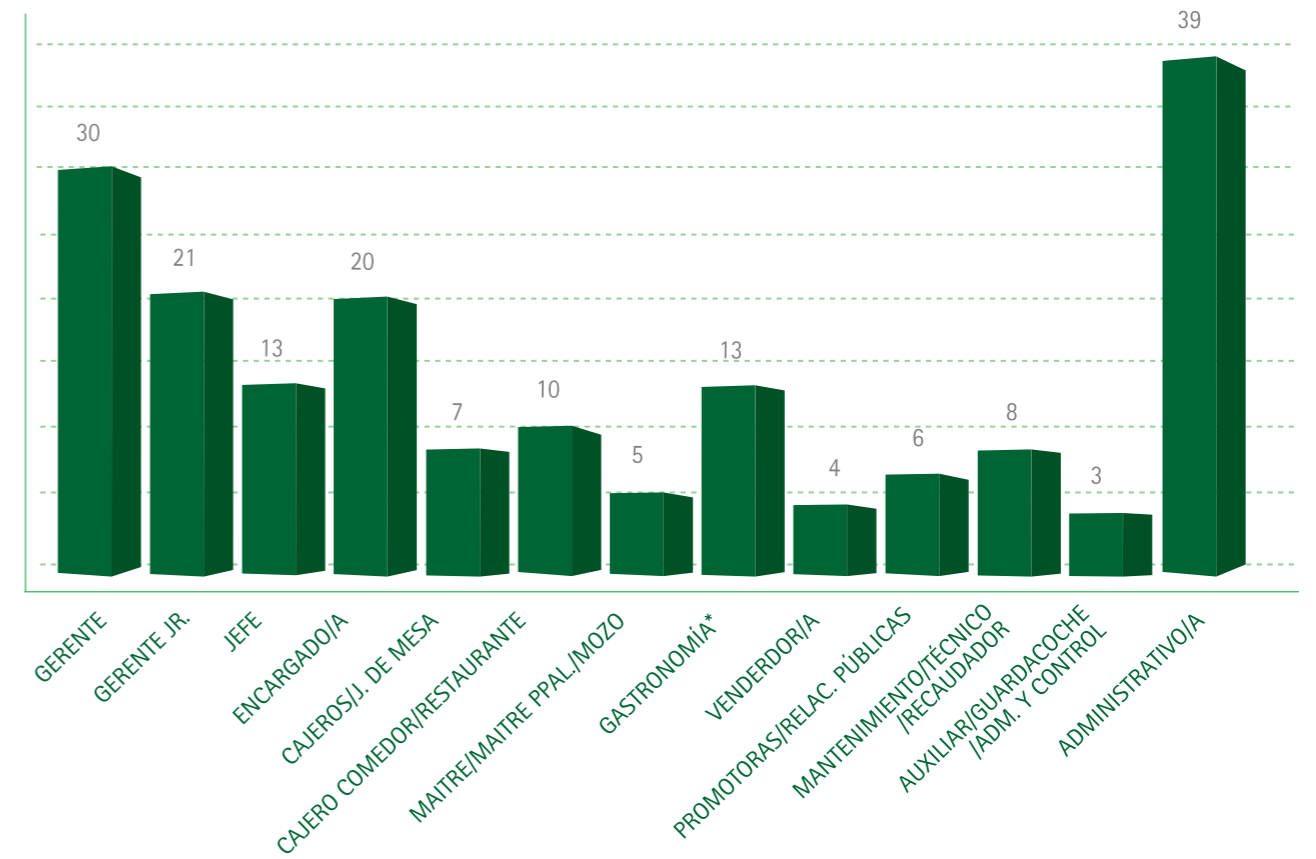
**Programa de Instructores Internos:**

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.



**CAPACITACIÓN OPERATIVA 2009**

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA



\*NOTA: COMPRENDE COCINERO, AY. DE COCINA, BARMAN, CAFETERO, COMÍS, LAVACOPAS, RECIBIDOR.

TOTAL DE PERSONAL QUE RECIBIÓ LA CAPACITACIÓN OPERATIVA: 2516

ESTAS ACTIVIDADES SON INTENSAS A LO LARGO DE TODO EL AÑO Y REPRESENTAN UNA DE LAS PRINCIPALES ESTRATEGIAS PARA CUMPLIR CON LA META DE ATRAER, FORMAR Y CONSERVAR A LOS MEJORES PROFESIONALES.



## ■ CAPACITACIÓN CORPORATIVA:

**Programa de Formación Corporativa:**  
Tiene su 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 Mandos Medios:**  
Desde el área de Seguridad e Higiene Laboral se trabajó durante el 2009 en el programa de Reducción de la Siniestralidad Laboral.

**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.

## PROGRAMA JÓVENES DE ALTO POTENCIAL (JAP)

Es un programa corporativo que está funcionando en Panamá, España y Argentina. Se comenzó a implementar en septiembre de 2007 –cuando se presentaron 5.000 personas, de las cuales seleccionamos a diez– y este año finalizó su primera edición.

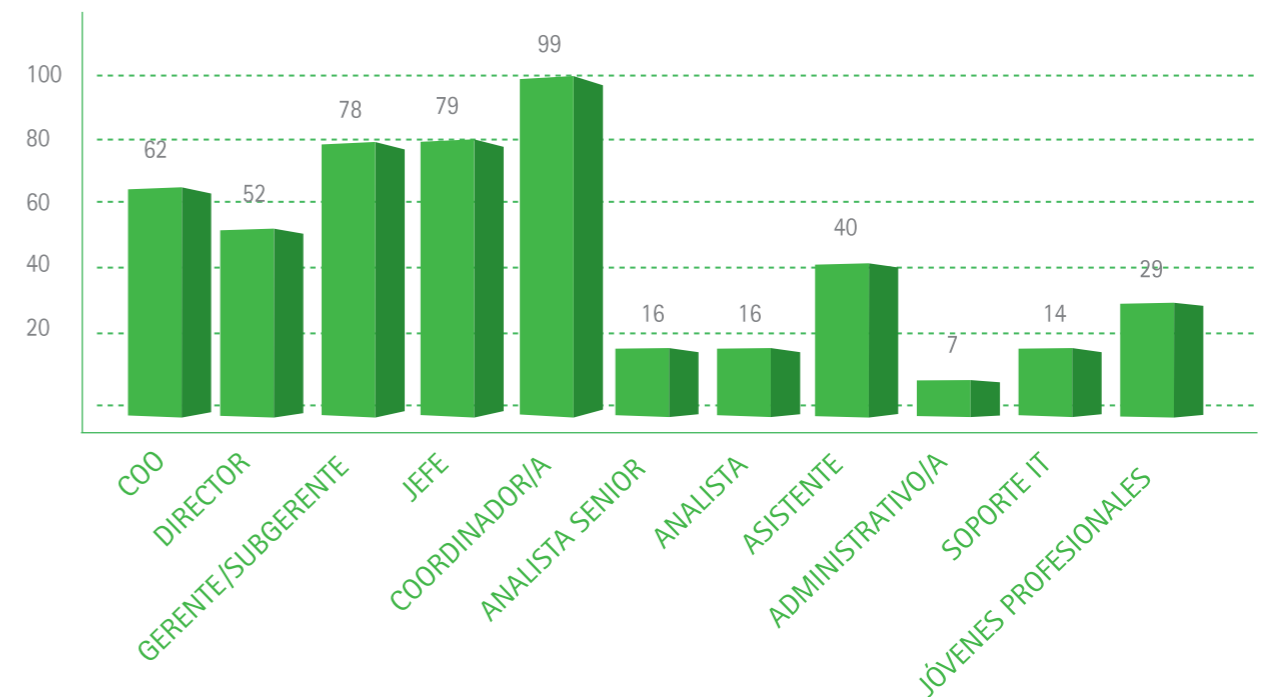
Los jóvenes que participan reciben capacitaciones y tienen experiencias concretas de trabajo en las distintas salas, así como en las oficinas de la empresa. Además, el Programa contempla la rotación por diferentes países para comprender las características del negocio según la cultura de cada lugar.

Testimonio de dos participantes argentinos del programa JAP:  
“Vi en el programa JAP de Codere la posibilidad de proyectar un camino profesional a largo plazo”, cuenta Juan Pablo Córdoba.  
“Para mí fue la oportunidad de hacer un cambio que cumpliera ambiciones personales de crecimiento como profesional y como persona”, destaca María Belén Rodríguez.

A través del Programa se pretende contribuir al logro de los objetivos de negocio del Grupo y formar profesionales para la actividad propia de la compañía.

## CAPACITACIÓN CORPORATIVA 2009

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA



TOTAL DE PERSONAL QUE RECIBIÓ LA CAPACITACIÓN CORPORATIVA: 201

## ■ 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. Se la detalla en el siguiente cuadro.

### PERSONAL EN CONVENIO

#### RETRIBUCIÓN FIJA

Definida en función de la categoría y del convenio al cual pertenece.

### PERSONAL FUERA DE CONVENIO

#### RETRIBUCIÓN FIJA

Competitiva y vinculada con la categoría que ocupa, los valores de mercado y su desempeño.

#### RETRIBUCIÓN VARIABLE

En función de los resultados y objetivos personales, de área y cía.

#### BENEFICIOS

En Codere Argentina tenemos distintos beneficios para los empleados y sus familias.

■ LA COMUNICACIÓN INTERNA:  
UN ESPACIO DE DIÁLOGO CONSTANTE

En Codere entendemos a la comunicación como un espacio de intercambio y construcción conjunta que hay que alimentar día a día. Por eso desarrollamos programas que buscan estimular y reconocer sugerencias de los colaboradores para la mejora de los procesos internos.



GESTION DE CLIMA  
Y COMPROMISO



**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. La última, que estuvo a cargo de la consultora Mercer, fue en el 2007 y participaron 5200 empleados que opinaron sobre organización, cultura, servicio al cliente, dirección, trabajo en equipo y toma de decisiones. Los aspectos mejor valorados fueron las condiciones de trabajo y la organización. Los mayores desafíos que detectaron son el trabajo en equipo y la calidad.

**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.

Los desayunos, que son encuentros voluntarios de no más de 20 personas, comenzaron a implementarse en enero de 2008 y durante ese año se realizaron 40 encuentros de los que participaron 470 empleados. Algunos de los cambios que durante el año 2009 se implementaron, a partir de estas reuniones fueron:

- La revisión de los requisitos necesarios para el "empleado del mes".

- La renovación en las capacitaciones que se brindan al personal.
- La revisión de los perfiles de los nuevos ingresantes a la compañía.

En el 2009 se realizaron 8 desayunos de los que participaron 86 personas.

**Foro Corporativo "Diálogos":**

Permite que todos los integrantes de Codere Argentina que tienen acceso a Intranet dispongan de un espacio para el intercambio de ideas, sugerencias, propuestas de mejora e inquietudes con el Gerente General.

**Buzón de sugerencias "Conocer tu opinión nos ayuda a crecer":**

Desde noviembre de 2005 contamos con un espacio de participación para todos los colaboradores de Codere. A través de esta herramienta se pueden acercar ideas, comentarios e iniciativas para contribuir a la mejora y al crecimiento constante de la organización. Además, pueden dar a conocer las inquietudes que se presenten en el ámbito de trabajo, con la posibilidad de proponer soluciones.



**POLÍTICA DE PROMOCIONES INTERNAS**

Nuestra principal apuesta es al desarrollo y permanencia de nuestros colaboradores. Por eso, formalizamos esta convicción en el programa Job Posting, que prioriza la cobertura de vacantes con colaboradores que ya integran, conocen y eligen a Codere. Puede participar todo el personal con más de un año de trabajo en la compañía. En este sentido, el proceso de movilidad interna reconoce que los colaboradores no pertenecen a un sector específico, sino que son parte activa de la organización en su totalidad. El hecho de que durante 2009 se cubrieran 11 puestos de trabajo mediante estas postulaciones da cuenta de que esta es una característica propia de la cultura interna de la empresa.

Además, cabe destacar que todos los gerentes zonales y los gerentes y jefes de sala hicieron carrera dentro de Codere.



■ BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES:

Somos conscientes de que nuestros colaboradores son parte esencial, así como 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 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 voucher de cadenas de artículos para bebés y ajuar con productos), casamientos (se entrega voucher de Garbarino como orden de compra), día de la mujer y de la secretaria.

- Programa Vamos al Colegio: ayuda para la educación de los hijos por medio de la entrega de kits con útiles escolares y becas para los niveles primarios y medios.

- 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.



- Colonia de vacaciones para los hijos de los colaboradores que tengan entre 7 y 10 años de edad. Los chicos se trasladan desde las salas

para participar de clases de natación, fútbol, actividades recreativas y torneos internos; todo coordinado por profesionales en cada disciplina.



### 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.

- Comidas y refrigerios para los colaboradores de la oficina situada en Combate de los Pozos.

- 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 un vehículo de la compañía y con el reconocimiento de los gastos del auto.

### 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. Como ejemplo, 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 en cada sala en función de dos criterios:

#### \* Ausentismo:

Los colaboradores no deberán tener inasistencias durante los tres últimos meses.

#### \* Sanciones:

Durante el mismo período, no podrán tener sanciones ni apercibimientos.

Entre aquellos que cumplen con ambos parámetros, el Gerente de Sala selecciona al ganador, teniendo en cuenta su buena presencia, su

compromiso con los valores de la compañía, el trato cordial y atento con los clientes, el trabajo en equipo y la asistencia a las actividades de capacitación. Este reconocimiento se incluye en la Revista interna de la empresa.

#### Sorteos y concursos:

Se realizan a fin de año, y se regalan órdenes de compra, electrodomésticos y reproductores de sonido. Desde el 2005 realizamos el concurso interno de tarjetas navideñas, en el cual se invita a participar tanto a los empleados, como a sus hijos. Además, en el 2009 sumamos un concurso fotográfico que premia con una cámara digital al ganador y un MP4 para quien obtenga el segundo lugar.





# COMUNICACIONES



## COMUNICACIONES

Como compañía que cotiza en el Mercado de Valores cumplimos con la estricta regulación de la comunicación basada en la transparencia, la simultaneidad y el respeto.

Más allá del grupo al que nos dirijamos o del contenido de nuestros mensajes, en Codere Argentina siempre respetamos nuestros valores corporativos y los códigos voluntarios que adoptamos, los cuales pueden ser de dos tipos:

### ■ CÓDIGOS CON LA PROFESIÓN:

- Informamos inmediatamente (en el mismo día) a todos los medios por igual; no ocultamos información.
- Ofrecemos un contacto directo con la Gerencia de Comunicaciones durante las 24 horas.
- Nuestra política de auspicios determina que

no hay ningún tipo de acuerdo que no sea pauta publicitaria en las tandas de las radios, los programas de TV, páginas de diarios o Internet.

- Los regalos corporativos (para casos como el día del periodista, fin de año, etc.) no pueden superar el importe total de un regalo corporativo medio (ej.: agendas, libros, colecciones de ópera en DVD, etc.).

### ■ CÓDIGOS CON LA ACTIVIDAD:

- En ningún tipo de comunicado (interno o externo) incentivamos el juego.
- En todos los comunicados (press release) incorporamos un boiler plate relacionado con la actividad, los datos de inversión y la cantidad de salas en el país.

*“Con nuestro trabajo diario buscamos la calidad constante orientada hacia la excelencia, respetando los distintos puntos de vista, informando a todos en el mismo tiempo y de la misma manera”, Alejandro Alonso, Gerente de Comunicaciones y Responsabilidad Social Corporativa.*

A través de una comunicación planificada e integral brindamos información transparente, completa e inmediata a tres grupos principales:

## A) LA COMUNIDAD

### NUESTRA COMUNIDAD INTERNA:

Las herramientas de comunicación específicas para mantener a nuestros colaboradores informados sobre las últimas novedades de la empresa son:

#### ■ CARTELERAS INTERNAS:

Contamos con 17 carteleras distribuidas en diez de las salas, administración central, laboratorio I+D y taller de costura. En general, aprovechamos esos espacios para informar a través de afiches sobre los programas de Responsabilidad Social Corporativa, artículos del Newsletter interno, recordar fechas de cumpleaños, comunicar acciones puntuales (como fue en el 2009 la campaña contra la Gripe A o bien los beneficios para los empleados) y mantener siempre abierto el Canal “Diálogos”.

Este último es una herramienta de comunicación abierta a todos los empleados mediante la cual los miembros de la compañía tienen acceso directo (a través de un mail) al Gerente General, con el objetivo de contar cómo se encuentran en la empresa, expresar ideas de mejoras, denuncias, o sugerencias.

#### ■ “NUESTRA APUESTA”:

Revista de interés general para los empleados y sus familias, surgió en el 2005 y se publica cuatro veces por año. En ella, el Gerente General plasma reflexiones en torno a los valores institucionales y el compromiso con la empresa. Además, se incluyen novedades sobre la estructura organizativa a nivel local y mundial. La Responsabilidad Social Corporativa tiene una sección fija en la que se presentan los avances e invitaciones a los programas que desde el área se impulsan. Siempre hay varias páginas dedicadas a los empleados: anécdotas e historias personales o sobre sus actividades extralaborales, festejos sociales y el reconocimiento al empleado del mes. Se incluye una nota con consejos de salud, recetas de los chefs de las salas y juegos para los más chicos.

El proceso de desarrollo de contenidos de la Revista se consolidó en agosto de 2009 con la conformación de un Comité Editorial de Comunicación Interna (CECI), que cuenta con representantes de cada Dirección Corporativa. Su función es proponer artículos, acercar información de sus respectivas áreas para su publicación, definir contenidos, revisarlos y aprobarlos.

#### ■ NEWSLETTER INTERNO:

Se envía dos veces por semana con noticias de las distintas áreas, con el objetivo de difundir y mostrar internamente los proyectos en los que la compañía está trabajando.

#### ■ RESUMEN DE PRENSA:

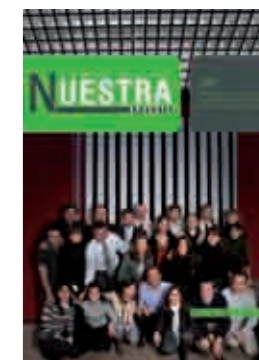
Diariamente se envía a todos los directivos, gerentes, jefes y coordinadores de la compañía un resumen de las noticias vinculadas con la comunidad y con el sector en el que nos desarrollamos. Además de incluir la información publicada en los principales medios gráficos, de televisión, radio y web de nuestro país, también incluimos la selección de Codere España sobre noticias del sector del juego en todo el mundo. Para realizar este clipping en la Argentina trabajamos con una empresa de compilación de información.

#### ■ INTRANET / WEB:

Durante el 2009 trabajamos en el desarrollo de ambas herramientas junto a un proveedor externo (El Almacén BUE) para establecer su nuevo diseño y sus funcionalidades. Nos proponemos que tanto intranet, como la web sean un canal práctico y eficaz para la consulta de todos los empleados.

#### ■ RINCÓN CODERE:

Se inició el proceso de diagramación de lugares específicos de convergencia informativa para empleados. En este espacio, además de publicarse todos los comunicados internos de la empresa, los empleados podrán compartir información (ej: clasificados, o publicidad de emprendimientos personales), además de contar con un teléfono con interno directo a las áreas de administración central, como son RRHH, Comunicaciones, Legales, etc.



## COMUNICACIÓN EXTERNA:

Todas nuestras informaciones son redactadas en un comunicado oficial de la compañía y enviadas a los distintos medios de comunicación (televisión, radio, prensa gráfica e internet). En este sentido, ponemos a disposición de la prensa distintos voceros autorizados según el tema de especialización de cada uno.

Asimismo, el concepto que nos impulsa a auspiciar eventos está relacionado con los valores corporativos y refleja siempre la búsqueda del crecimiento de las sociedades en las que Codere tiene operación. Por eso, en las elecciones que hacemos, optamos por las actividades culturales, deportivas y musicales; que signifiquen un beneficio para la comuni-

dad. Además, elegimos auspiciar eventos que colaboren con los espacios comunes, con el desarrollo de zonas carenciadas o que sean actividades orientadas al esparcimiento cultural de la comunidad.

Desde el 2008 hemos apoyado 23 eventos en diferentes municipios. Algunos de los más significativos fueron:

- Copa Davis
- Cucaiba
- Ciclo Planeta – Diálogo con Escritores
- Pista de ciclismo en el Centro Municipal de Educación Física en San Martín (CEMEF)
- SAGSE
- EXPOLOMAS
- Exposición Pymes de San Martín (EPSAM)
- La Misa Criolla de Ariel Ramírez en La Plata



## B) LA PRENSA

Los principales lineamientos que orientan nuestro trabajo en relación con el periodismo y los medios son:

- No auspiamos a periodistas en particular.
- Solamente auspiamos, en los diferentes medios masivos de comunicación, eventos culturales, literarios, deportivos o musicales con marca institucional.
- No se discrimina brindando comunicación exclusiva, sino que se le ofrece a todos los medios la posibilidad de tener la misma información.

## C) EL ESTADO

Con los gobiernos locales realizamos reuniones informativas, como desayunos de trabajo, de manera periódica. Allí buscamos intercambiar y compartir información, así como comunicar nuestros próximos pasos y fortalecer los vínculos institucionales.

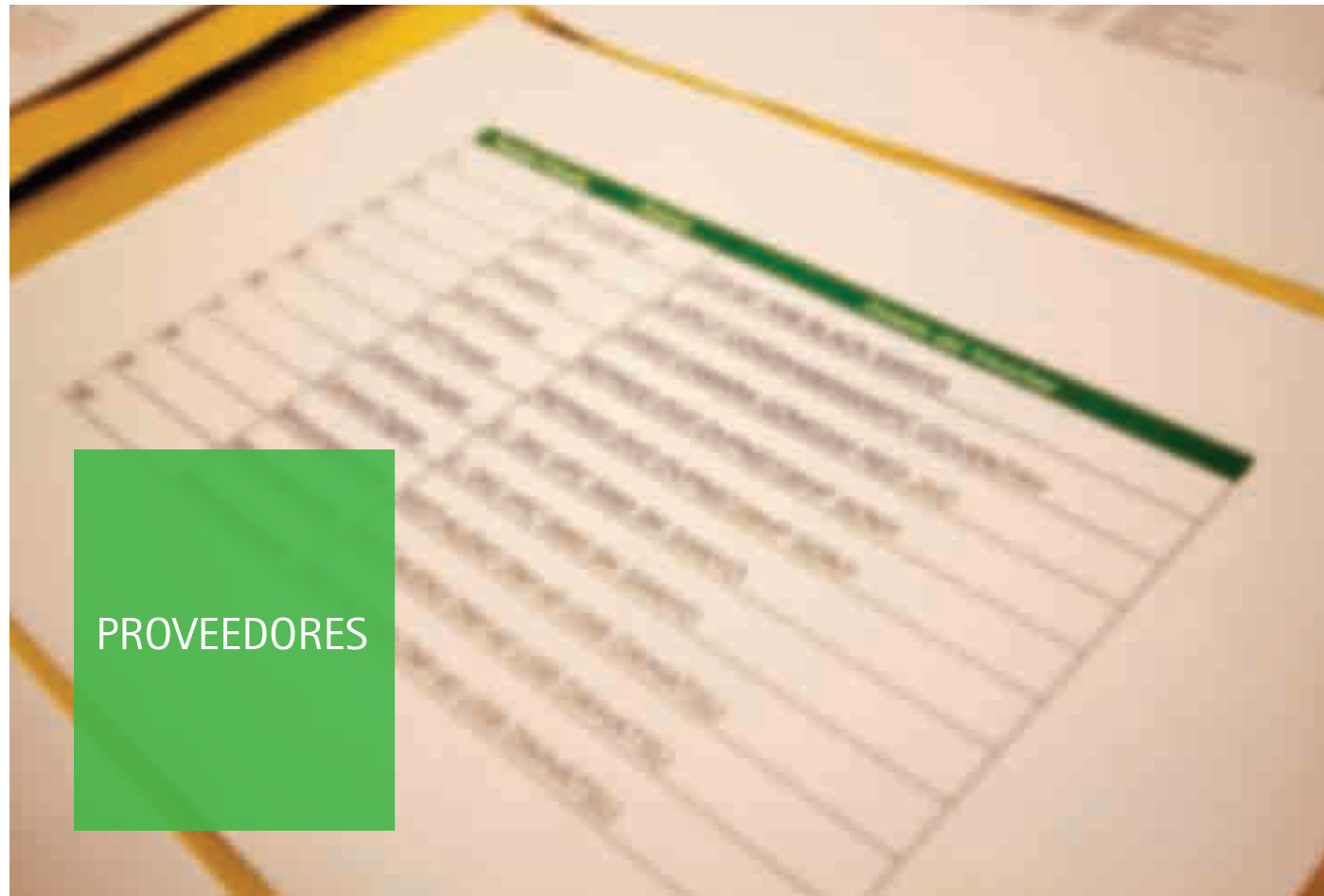
Nos ponemos al servicio de los gobiernos locales para las campañas de información de salud (ej. Pandemia Gripe H1N1), colaborando proactivamente con las disposiciones gubernamentales.

*"Promovemos una política de Comunicación Integral 360°, basada en la veracidad y en la intervención dinámica del contenido compartido con los medios de comunicación".*

Alejandro Alonso, Gerente de Comunicaciones y Responsabilidad Social Corporativa.



# PROVEEDORES

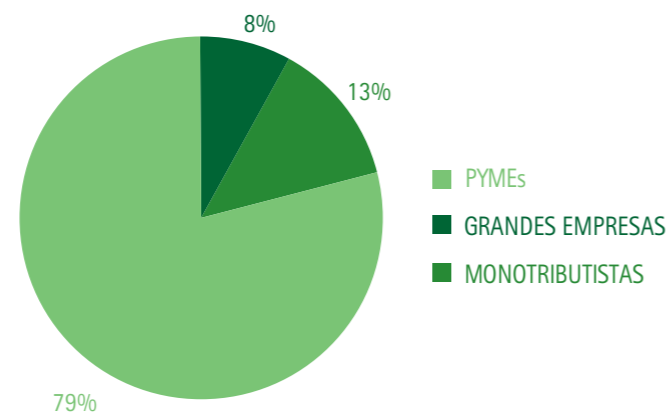


PROVEEDORES

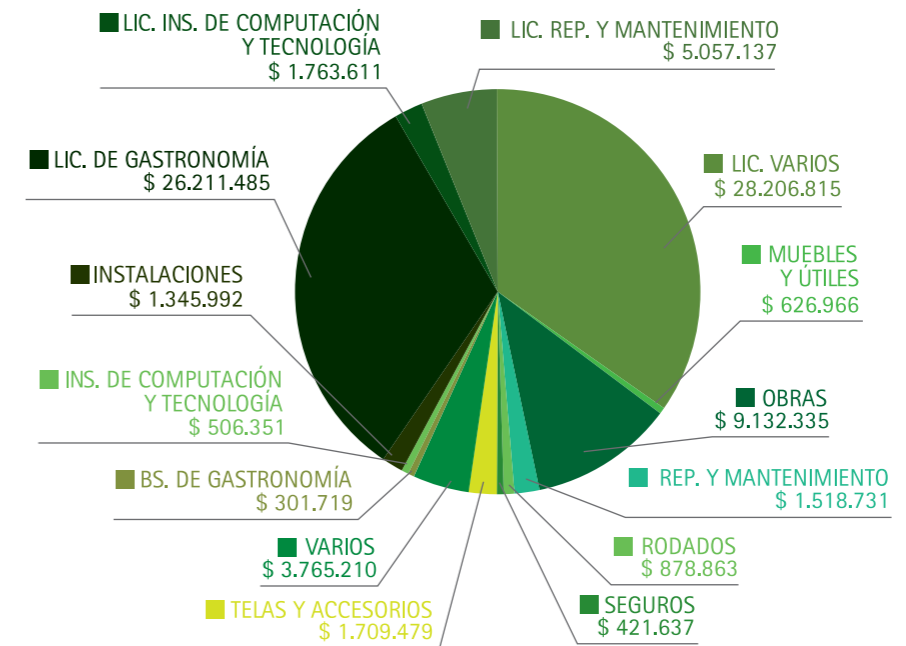
Nuestra compañía tiene el objetivo de brindar un servicio de excelencia. Para lograrlo, consideramos indispensable que toda la cadena de valor tenga el mismo nivel de profesionalismo que nuestra propia empresa.

En el presente capítulo describimos las principales políticas puestas en práctica en el 2009.

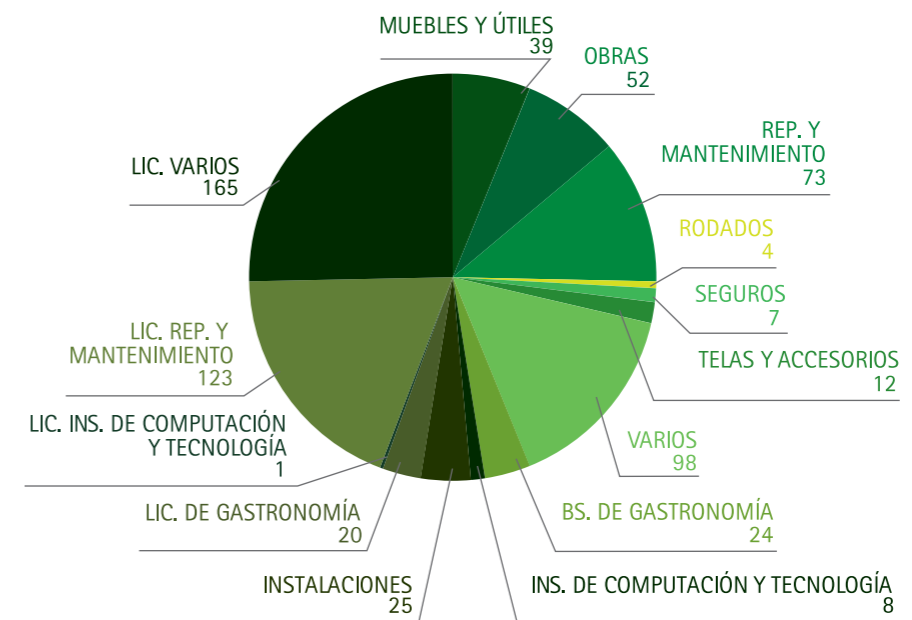
### PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES



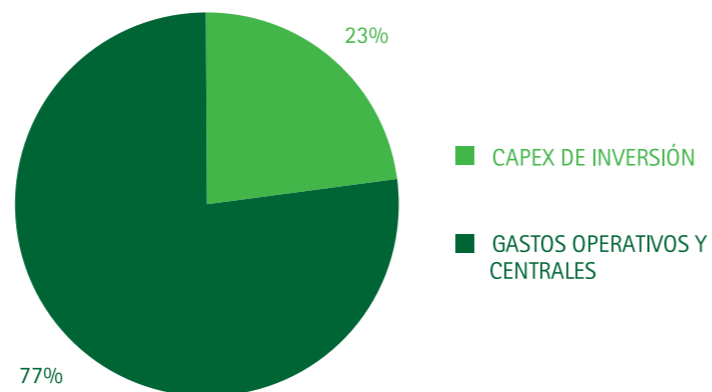
### COMPOSICIÓN DE LAS COMPRAS Y CONTRATACIONES DE SERVICIOS EFECTUADAS EN 2009 (EN PESOS)



### CANTIDAD Y COMPOSICIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DE SERVICIOS EFECTUADAS EN 2009



GASTOS OPERATIVOS Y CENTRALES	\$ 602.377.010,40 (77%)
COMPRA DE BIENES ACTIVABLES	\$ 184.047.525,53 (23%)
COMPRAS DE MÁQUINAS DE MANTENIMIENTO	PUESTOS: 498 VALORES: \$ 29.780.640
COMPRAS DE MÁQUINAS DE CRECIMIENTO	PUESTOS: 84 VALORES: \$ 6.847.142
REPUESTOS VARIOS	\$ 641.991,52
MARCADORES	\$ 3.827,38



CANTIDAD TOTAL DE PROVEEDORES: 4.183

### ■ REGLAS CLARAS EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES

#### ■ PROCESOS INFORMATIZADOS

Desde el año 2005, contamos con una Política que se aplica a todas las áreas y que establece un marco de referencia para la adquisición de bienes y la contratación de servicios, su seguimiento, validación, registro contable y pago.

En agosto de 2009, comenzamos a implementar en la Argentina, por requerimiento de Casa Matriz, el sistema informático SAP. Este sistema nos obliga a tener que generar un proceso de aprobaciones interno, que permite alcanzar un mayor nivel de transparencia en todas las

etapas vinculadas con el Área de Compras. Estas van desde el llamado a licitación hasta el pago al proveedor por la prestación de sus servicios o por la entrega de bienes.

Toda adquisición de bienes o servicios que realiza la compañía debe pasar por una serie de formularios que garantizan la transparencia de todo el proceso. Estos son:

- Solicitud de pedido.
- Solicitud de cotización.
- Planilla comparativa de cotización.
- Análisis y recomendación de la mejor propuesta.
- Selección y adjudicación de compras.
- Emisión de orden de compra.
- Formulario de recepción.

*“Lo más importante de este sistema es la transparencia que genera la Empresa para con el proveedor. La gerencia solicitante hace el pedido, nosotros buscamos tres cotizaciones y recomendamos una, pero la decisión final la tiene la Gerencia en función de su necesidad. El proveedor que no queda conforme con la licitación puede solicitar la revisión del legajo licitatorio y además contamos con una línea 0800-22-24646 (bingo) de denuncias”* Norberto Tamasi, Gerente de Compras.

#### ■ IMPLEMENTACIÓN DE UNA MESA DE CONTRATACIONES

A partir de julio de 2009, hemos publicado la política que implementa la Mesa de Contrataciones, la cual se reúne quincenalmente y cuen-

ta con la participación de la Gerencia General, de las Direcciones de Legales y Cumplimiento, Administración y Finanzas, y la Gerencia de Auditoría Interna.

Esta política nos obliga a que todas las licitaciones por compras mayores a \$ 50.000 deban ser aprobadas por la Mesa mencionada. Durante el 2009 se realizaron 12 reuniones para analizar las licitaciones.

Los objetivos principales de la Mesa de Contrataciones son: asegurar que se cumplan

los contratos firmados con los 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.

### VENTAJAS DE LA MESA DE CONTRATACIONES

- Brinda igualdad de oportunidades para todos los postulantes.
- Homologaciones previas de los proveedores (calidad, cumplimiento, financieros y legales).
- Visibilidad en la publicación de los pliegos de condiciones.
- Garantiza la elección del mejor proveedor para la compañía.

#### ■ EXIGENCIAS PARA QUIENES CONFORMAN NUESTRA CADENA DE VALOR

Codere Argentina es sujeto obligado de la U.I.F. (Unidad de Información Financiera), la cual nos obliga a implementar medidas contra el lavado de dinero y contra el financiamiento del terrorismo. En este sentido, todas las personas físicas y jurídicas que entablan una relación comercial con nosotros son previamente analizadas para evitar este tipo de delitos.

Por otra parte, nuestra compañía siempre pide referencias comerciales e información al sistema NOSIS antes de comenzar una relación comercial.

#### ■ PORTAL DE CONSULTA

Nuestros proveedores cuentan con un portal de consulta para contar con el seguimiento del estado de sus contratos, que se encuentra

disponible en el siguiente link: <http://www.coderearg.com.ar/magmawis/>. Además, los canales de contacto especialmente diseñados para proveedores pueden ser 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 la revisión de su legajo para poder conocer las razones por las cuales no fueron seleccionados en una licitación y realizar, si lo desean, la denuncia correspondiente en los sistemas anteriormente descriptos.

### OBJETIVO 2010

Como objetivo para el próximo año, tenemos pensado realizar una Precalificación de Proveedores, en la cual se realizarán visitas a instalaciones y obras, con el fin de evaluar el profesionalismo de quienes trabajan con nosotros. Además, tenemos como meta desarrollar una encuesta sobre la satisfacción de los proveedores, para incorporar las sugerencias que nos ayuden a mejorar nuestra relación con ellos.



# MEDIOAMBIENTE



**MEDIO-AMBIENTE**

En Codere Argentina consideramos que debemos tener una relación sustentable con el entorno y, en este sentido, el medioambiente ocupa un lugar esencial para el desarrollo de las futuras generaciones.

Es por ello que implementamos diferentes acciones tendientes a moderar nuestro impacto ambiental y estamos trabajando para desarrollar mejoras en el futuro.

### ■ CONSUMO DE PAPEL

#### ■ IMPRENTA CERTIFICADA:

Durante 2009 comenzamos a trabajar con una imprenta certificada por el Forest Stewardship Council (FSC). La certificación forestal es el proceso de inspección y certificación voluntaria de bosques particulares, que tiene como fin determinar si estos están siendo manejados de acuerdo al conjunto de estándares convenidos. Básicamente, se procura que este tipo de bosques no sea víctima de una tala indiscriminada, que por un beneficio económico en el corto plazo vaya en detrimento de la sustentabilidad ambiental. De este modo

se prevé la impresión del material institucional dentro de esta modalidad.

#### ■ PROGRAMA RECICLARTE:

Tal como se describió anteriormente, a través de este Programa instalamos cestos y bandejas especialmente identificados en los que nuestros colaboradores de las salas y de la Administración Central acopian el papel que luego se entrega al Cottolengo Don Orione. Con esta iniciativa buscamos promover tanto el cuidado del medioambiente, como el valor de la solidaridad entre nuestros empleados. Asimismo, se donan periódicamente residuos electrónicos a la Fundación Compañía Social Equidad.



### ■ INSONORIZACIÓN DE EDIFICIOS

En 2009 hemos trabajado en la mejora de la insonorización de nuestras salas. En este sentido, hemos reducido los ruidos utilizando materiales con tecnologías más silenciosas, por medio de la modificación de equipos y piezas de los extractores de humo, los aires acondicionados y las máquinas de juego.

En la sala de Morón reemplazamos los revestimientos de tipo melamínico por otro de durlock que, además de estar hecho con materiales reciclados y reciclables, es más absorbente en el nivel sonoro y evita la fuga de ruidos molestos hacia el exterior. Además, el nuevo revestimiento tiene en su interior una capa de fibra de vidrio que evita la pérdida de temperatura, lo cual redundará en un ahorro de energía tanto en calor, como en frío.

### ■ NEUTRALIZACIÓN DE OLORES

El servicio gastronómico de nuestras salas y la mejora continua de nuestros procesos nos obliga a tener un alto nivel de profesionalismo de los residuos generados, así como un buen mantenimiento de los equipos que extraen los humos de las cocinas.



En 2009 trabajamos en la mejora del circuito de sacado de la basura para que pudiesen coincidir con el horario en que los camiones pasan a retirar las bolsas. También mejoramos los cestos para que estuviesen en mejores condiciones. En este sentido, en la sala de Lomas del Mirador realizamos la construcción de locales estancos con persiana a la calle. Estos funcionan como depósito de contenedores de basura y cuentan con revestimientos en muros y solados, a fin de facilitar su limpieza. Antes de la construcción de este lugar los contenedores estaban sobre la calle, en una dársena construida a tal efecto y autorizada por la municipalidad de La Matanza. Esta iniciativa de la empresa sirvió claramente para mejorar la circulación de la calle y, sobre todo, el confort de los vecinos.

fuera. Por ejemplo, instalamos filtros de carbón activado en las salidas de la chimenea de cocina en las salas de Lanús y Ramos Mejía. Además, realizamos importantes obras de mejoramiento de la extracción de humos en las salas de San Martín, Lomas de Zamora, Temperley y San Miguel. Actualmente, están en plena ejecución obras en las salas de La Plata y Morón.

En 2009 también cambiamos chimeneas de cocina para mejorar la emanación de olores hacia

Para todas estas obras de mejora se exige a las empresas contratistas que efectúen los trabajos según la reglamentación vigente de seguridad e higiene. También se hace énfasis en la indumentaria de los obreros y en los elementos de seguridad personal que deben tener consigo. Además, los escombros resultantes de la obra se evacúan semanalmente.

### OBJETIVO A FUTURO

**EFICIENCIA ENERGÉTICA:** En este sentido, se está comenzando a trabajar para incorporar tecnología LED en las fachadas de nuestras salas con el objetivo de disminuir el consumo energético.



## FORMULARIO DE OPINIÓN

■ 1. ¿Cuál es su relación con Codere Argentina?

Cliente  Accionista  Empleado  Proveedor  Comunidad  Otro (especificar) \_\_\_\_\_

■ 2. ¿Qué cantidad de información ha leído de este reporte?

a. Toda  b. La mayor parte  c. Una parte

■ 3. Acerca del Informe de Responsabilidad Corporativa - IRC 2009. Seleccionar una opción para cada ítem:

(5. *Muy de acuerdo* / 4. *De acuerdo* / 3. *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* / 2. *En desacuerdo* / 1. *Muy en desacuerdo*)

a. El lenguaje es simple y comprensible.	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
b. La cantidad de páginas es adecuada.	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
c. Plantea claramente el proceso de RSC desarrollado por Codere Argentina.	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
d. Muestra compromiso por mantener informados a nuestros públicos.	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

■ 4. Sobre los capítulos. Seleccionar una opción para cada ítem:

(5. *Excelente* / 4. *Muy bueno* / 3. *Bueno* / 2. *Regular* / 1. *Malo*)

1. LA EMPRESA	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
2. GOBIERNO CORPORATIVO	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
3. CLIENTES	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
4. COMUNIDAD	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
5. RRHH	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
6. COMUNICACIONES	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
7. PROVEEDORES	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
8. MEDIOAMBIENTE	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

■ 5. ¿Qué es lo que más le gustó de este Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC 2009)?

---

---

---

■ 6. ¿Qué considera que podríamos mejorar?

---

---

---

■ 7. ¿Tenía Ud. algún conocimiento previo acerca de las prácticas de RSC de Codere Argentina?

---

---

---

■ 8. ¿Conoce Ud. los reportes de otras empresas de la Industria del Juego y el Entretenimiento?

---

---

---

■ 9. ¿Le gustaría participar en el proceso de RSC en los futuros proyectos?

---

---

---

Nombre y apellido: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Localidad: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Organización: \_\_\_\_\_

CONTÁCTENOS:

Para cualquier información extra o sugerencia sobre el proceso de RSC o este Informe de Responsabilidad Corporativa, por favor contactarse con la Gcia. de Comunicaciones y RSC: [arg\\_responsabilidadsocial@codere.com](mailto:arg_responsabilidadsocial@codere.com) o a través de la web: [www.codereargentina.com](http://www.codereargentina.com)

El presente Informe de Responsabilidad Corporativa fue realizado con la coordinación técnica de ComunicaRSE ([www.comunicarseweb.com.ar](http://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)

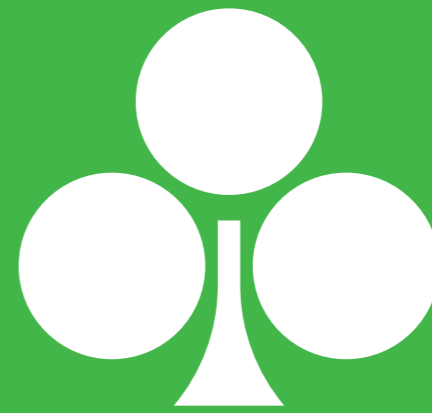
Web: [www.codereargentina.com](http://www.codereargentina.com)

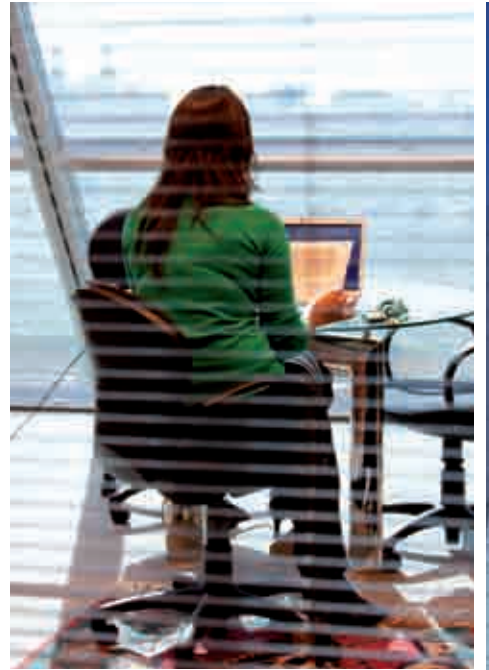
Mail: [arg\\_responsabilidadsocial@codere.com](mailto:arg_responsabilidadsocial@codere.com)

Teléfono: (5411) 5031-7500

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







[www.codereargentina.com](http://www.codereargentina.com)