Por la Salud de Colombia
Juega Bien, Juega Responsable

Manual de Buenas Prácticas de Juego Responsable en Colombia

INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.

Nit: 900.780.431-1

Contrato Número C1744

Fecha de elaboración 30 de enero 2025

Elaborado por Víctor Vergara

Aprobado por Patricia Franco

Contenido

Introducción.

Objetivo General.

Objetivos Específicos.

Desarrollo y Alcance.

Principios.

Definiciones.

Encargado de Programa de Juego Responsable.

Política de Juego Responsable.

Etapas del programa de Juego Responsable.

Lineamientos de Juego Responsable.

Derechos y Deberes del Jugador.

Acciones a Implementar.

a. **Acciones de Promoción y Prevención.**
b. **Acciones de autocontrol.**
c. **Acciones de Autocuidado.**

Señales de Alarma.

Grupos de Interés.

Etapa de Evaluación.

Anexos.

Se enviarán a Coljuegos los anexos con los respectivos soportes, de capacitación, material pop usado en las salas, cuñas publicitarias de juego responsable e información usada en paginas web.

I. Introducción

Los juegos de suerte y azar son una actividad de entretenimiento innato del ser humano. Las personas realizan esta actividad como una alternativa de recreación, ocio, entretenimiento y distracción; una minoría puede llegar a sufrir y padecer consecuencias por el tipo de vulnerabilidad que cada persona presente en su individualidad, teniendo un posible impacto negativo en su entorno familiar, laboral y social; todo esto afecta su emocionalidad, perdiendo el control en la forma de desempeñarse en algún tipo de juego.

Actualmente, los juegos de azar en nuestro país, son una actividad económica altamente regulada, y que por Ley, es autorizada para ser desarrollada y explotada comercialmente de manera legal. Es de gran importancia afirmar y establecer que los juegos de suerte y azar en Colombia son una actividad de relevancia económica y social, que están bajo el marco del entretenimiento y la diversión como una actividad que genera recreación.

A pesar de lo mencionado anteriormente, hay personas, en este caso usuarios o jugadores; que se convierten en vulnerables frente al desarrollo de dicha actividad, debido al factor adictivo que puede desencadenarse en la práctica de los juegos de azar.

Por todo esto, es de gran importancia y relevancia generar sensibilización y conciencia a todas las partes interesadas, con el fin de asegurar y propender la salud integral del jugador, la salud de su familia, y a su vez; a sostenibilidad de la industria de juegos de suerte y azar.

Según la **Organización Mundial de la Salud (OMS)** la adicción es una enfermedad física y psico-emocional que crea una dependencia o necesidad hacia una sustancia, actividad o relación. Se caracteriza por un conjunto de signos y síntomas, en los que se involucran factores biológicos, genéticos, psicológicos y sociales. Es una enfermedad progresiva y fatal, caracterizada por episodios continuos de descontrol, distorsiones del pensamiento y negación ante la enfermedad.

La empresa INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S. da la bienvenida a este nuevo proceso, desde la institucionalidad se busca fomentar una política de acompañamiento a los jugadores, aplicando los parámetros especificados en el presente documento, los cuales fomentan y contribuyen a la cultura del Juego Responsable.

Este documento se crea con el objetivo de seguir mostrando la importancia de promover la cultura responsable, basada en el marco de las Buenas Prácticas; en esta cartilla se encontrarán ayudas, capacitaciones y acciones para un buen desarrollo de los Juegos de Suerte y Azar, se busca que con este manual se prevenga y se proteja a los jugadores, a las familias y a la comunidad en general; mitigando los riesgos relacionados con un juego compulsivo , promoviendo el juego saludable, que conlleva al entretenimiento y la Diversión.

Finalmente este manual también será herramienta de apoyo para todos nuestros colaboradores, con el fin de que los mismos sean promotores de Decisiones Seguras y Favorables que conlleven a que el jugador este informado y tenga una decisión voluntaria de jugar o de autoexcluirse.

II. Objetivo general

Definir los lineamientos en materia del Juego Responsable en cada uno de los establecimientos de Juegos de Suerte y Azar que se encuentran dentro del contrato de la empresa C1744 de juegos localizados, autorizada por Coljuegos; cumpliendo así, con los estándares solicitados en la Resolución 20244000022654, la cual busca establecer acciones estratégicas con el fin de mitigar los efectos e impactos negativos por el uso inadecuado del juego y además, asegurando el desarrollo de una industria sustentable, y a su vez muy proactiva en la orientación e información a las personas hacia una relación sana con los juegos de suerte y Azar

III. Objetivos específicos

a. Definir las acciones a implementar, las cuales estén encaminadas a la promoción del Juego Responsable como una forma de entretenimiento, esparcimiento y diversión.

b. Proveer mecanismos de autocontrol e información al jugador, orientados a la prevención de los problemas que los consumidores presenten con el juego, y de apoyo a los posibles afectados.

c. Designar a un empleado dentro de la empresa, el cual este encargado de liderar la estructuración, implementación y seguimiento de los lineamientos para el cumplimiento del Juego Responsable.

d. Elaborar un perfil del jugador, por medio del cual los empleados y colaboradores identifiquen conductas o riesgos que puedan contribuir en la elaboración del presente material.

e. Informar y educar a la ciudadanía sobre la importancia del Juego Responsable.

f. Proteger y prevenir a la población jugadora y no jugadora del juego sin control.

g. Brindar herramientas de orientación a los jugadores en caso de presentar un uso inadecuado del juego.

h. Disponer, consolidar y brindar información de organizaciones que puedan proveer apoyo a los jugadores.

i.Definir las acciones a implementar, las cuales estén encaminadas a la promoción del Juego Responsable como una forma de entretenimiento, esparcimiento y diversión.

IV. Desarrollo y Alcance

El presente manual informa el acercamiento metodológico y conceptual de “los lineamientos de Juego Responsable”, este proceso tiene como finalidad, la creación, identificación y profundización de acciones que tengan como objetivo prevenir el juego desmedido y promover el juego responsable en los establecimientos y salas de juego de la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.**

El Juego Responsable consiste en la elección racional y sensata de las opciones de juego, que tenga en cuenta la situación y circunstancias personales del jugador, impidiendo que el juego se pueda convertir en un problema. El Juego Responsable implica una decisión informada y educada por parte de los consumidores con el único objetivo del entretenimiento, la distracción y en el cual el valor de lo jugado no supera nunca lo que el individuo se puede permitir.

La elaboración del presente manual de buenas prácticas, es el resultado de un seguimiento y una implementación de la Resolución 20244000022654 del 16 de Octubre de 2024, creada por parte de la entidad reguladora, Coljuegos, por medio de la cual contribuye a la prevención y mitigación del juego sin control, pero además promueve y promociona el juego como una alternativa de entretenimiento y diversión.

La empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S**. identificada con el NIT 900.780.431-1 presenta dicho documento, elaborado bajo las medidas y lineamientos expuestos por la entidad reguladora, estará a disponibilidad de los jugadores con el objetivo de brindar información, educación y conocimiento de la implementación de acciones de Juego Responsable.

Dicho manual también deberá ser de total conocimiento de todas las contrapartes de la empresa y de los empleados de todos los establecimientos que se encuentran en el contrato de concesión C1744 a nivel nacional.

V. Principios

a. Integridad

La Empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S**. y todas sus contrapartes internas, en especial los empleados de los establecimientos de atención directa al jugador, están comprometidos con la implementación de dicho manual, de todas las acciones allí plasmadas con el fin de cumplir con la protección al Jugador, en el marco del respeto y la honestidad.

b. Transparencia

El Programa presentado en este manual busca cumplir en el marco de la transparencia y de la legalidad con todos los lineamientos de Juego Responsable.

c. Legalidad

La empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.** y el encargado de Juego Responsable en este caso Angela Patricia Franco Sánchez actuando como administradora del Local Casino Luxury Games, deberá velar por que se cumpla con la normatividad vigente relacionada con juego responsable y la protección del jugador y de sus datos

d. Responsabilidad

Los programas de Juego Responsable comprometen no solo al jugador, sino también a la empresa concesionaria del Juego. Seremos responsables de la promoción de estrategias para minimizar los riesgos que el juego se convierta en un entorno desfavorable con toma de decisiones acertadas por parte del Jugador en la participación del juego.

VI. Definiciones

A continuación, presentamos las definiciones de apoyo de la presente Resolución 20244000022654 de 2024 publicada por Coljuegos el pasado 16 de Octubre del 2024.

- **Adicción:** La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como un estado psíquico y algunas veces físico resultante de la interacción entre un organismo vivo y un objeto, persona o conducta, que se caracteriza por producir modificaciones del comportamiento y otras reacciones que incluyen siempre un deseo incontrolable de repetir una conducta, continua o periódicamente, a fin de experimentar nuevamente sus efectos psíquicos y evitar a veces el malestar de su privación. Toda situación que provoque en la persona un tipo de vinculo estereotipado y excluyente corre el riesgo de convertirse en una adicción, entre ellas, las drogas, el juego, el trabajo, la comida, el sexo, la televisión, la obsesión por el orden, la limpieza, etc.

- **Autocuidado:** El conjunto de acciones intencionadas que realiza una persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su vida y desarrollo posterior, por tanto, es una conducta que realiza o debería realizar la persona para sí misma en ejercicio de la autonomía de la voluntad.

- **Autoexclusión:** Proceso voluntario en el que las personas se pueden excluir del sitio de juego o de áreas específicas del mismo. Se trata de una técnica de **autoayuda** y **autocontrol** que permite tomarse un descanso y evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego.

- **Juego Responsable:** Concepto que comprende una serie de prácticas y recomendaciones que se aplican a las partes interesadas, cuyo objetivo es entender los juegos de suerte y azar como una alternativa de esparcimiento sano y de entretenimiento, e incentivar la práctica del juego de forma racional y consciente. El juego responsable implica una decisión informada y educada por parte de los consumidores, evitando que se ponga en riesgo su salud mental.

- **Jugador:** Persona natural mayor de edad, que realiza apuestas o paga por el derecho a participar en un juego de suerte y azar, a una persona jurídica que actúa en calidad de operador autorizado por Coljuegos que le ofrece a cambio un premio en dinero o en especie, el cual ganará si acierta en los resultados del mismo, no siendo este previsible con certeza por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad.

- **Juego presencial:** hablamos de juego presencial cuando la persona acude de forma física a un establecimiento de juego: bares, salones de juego, salas de apuestas, bingo, casinos, entre otros.

- **Juego online:** este tipo de juego se realiza por internet. generalmente, la persona jugadora entra en un portal o plataforma de juego el cual debe ser autorizado por la entidad Reguladora Coljuegos.

- **Ludopatía:** La Asociación Americana de Psiquiatría (APA), la Organización Mundial de la Salud (OMS CIE – 10) definen al jugador patológico como un individuo que se va haciendo crónica y progresivamente incapaz de resistir los impulsos de una conducta de juego que compromete, rompe o lesiona los objetivos personales, familiares y vocacionales. Adicionalmente, tienen unos criterios de diagnóstico de juego patológico previamente definidos.

- **El juego patológico o ludopatía:** Está considerada por la Organización Mundial de la Salud como adicción dentro de las enfermedades mentales y ocupa un lugar en la Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de la Salud y en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría.

- **Operador autorizado:** Persona jurídica autorizada para operar juegos de suerte y azar en Colombia mediante contrato de concesión suscrito con Coljuegos.

- **Punto de venta:** Local donde se realizan las apuestas a través del terminal de venta fijo, se pueden consultar los resultados de los sorteos, y se pueden cobrar los premios.

- **Responsabilidad social corporativa:** Es un concepto que se define como un conjunto de prácticas empresariales que se encuentran abiertas a la transparencia y al respeto, basada en principios éticos, y enmarcadas en las aristas sociales, económicas y ambientales

- **Salud**: Según la constitución mundial de la Salud OMS, «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades». La salud mental, como otros aspectos de la salud, puede verse afectada por una serie de factores socioeconómicos (descritos más adelante) que tienen que abordarse mediante estrategias integrales de promoción, prevención, tratamiento y recuperación que impliquen a todo el gobierno.

- **Test de identificación de factores de riesgo:** Es una herramienta diseñada por Coljuegos para identificar patrones de riesgo o comportamientos que requieren la adopción de medidas preventivas o de mitigación de riesgo frente al juego sin control. Este test orienta al jugador en sus decisiones personales frente al juego, ayudándole a reconocer y gestionar comportamientos de riesgo.

- **Servicios de Atención:** Corresponden a las acciones encaminadas a suministrar tratamientos para el jugador y su círculo social, afectados por los efectos negativos derivados del juego sin control. Estos programas pueden incluir entre otros: grupos de autoayuda, atención psicológica individualizada, grupo de terapia para familiares, talleres complementarios, entre otros.

PRINCIPIOS. El Juego Responsable se rige por los siguientes principios:

a) **Compromiso INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.** tiene la obligación de promover el juego legal y responsable incluyendo el desarrollo, la publicidad, la comercialización y venta de productos.

b) **Participación:** Las estrategias de los programas de Juego Responsable creadas por **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.** procurarán la participación de grupos de interés relevantes, y/o de expertos en la materia, tanto en el diseño como en la toma de decisiones para su desarrollo.

c) **Integridad:** INVERSIONES LUXURY GAMES se encarga de promover una buena reputación del sector que refleje con exactitud la implementación de los programas de Juego Responsable.

VII. Encargado Del Programa de Juego Responsable.

La persona encargada de implementar las acciones del programa de Juego responsable en la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.**. es Angela Patricia Franco Sánchez con cedula de ciudadanía 43.856.310, quien liderará las siguientes tareas:

- Presentar a la Junta de Socios el programa de Juego Responsable y sus modificaciones.
- Capacitar a todas las contrapartes internas de la empresa, garantizando que los empleados tengan claridad de la información y tengan el compromiso de implementar las acciones.
- Presentar el Manual de Juego Responsable a la entidad Reguladora en este Caso Coljuegos, todas las modificaciones del mismo y los informes que sean necesarios a la misma entidad.
- Realizar el reporte de Autoexcluidos a la entidad reguladora Coljuegos, para que la misma mantenga actualizada la base de datos.
- Mantener el listado de autoexcluidos actualizado en todos los establecimientos que pertenezcan al contrato de concesión.
- Estar en constante capacitación en temas relacionados con el Juego Responsable.

VIII. Políticas de Juego Responsable.

La Política de Juego Responsable de la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.** define, expresa y concreta todos los compromisos y las líneas de acción específicas, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos elaborados para la implementación de las acciones de Juego Responsable.

- El operador de Juegos de suerte y azar con contrato C1744 diseñó este manual de tal forma que busca garantizar el cumplimiento de la empresa con respecto al marco normativo vigente establecido por Coljuegos
- El concesionario, se compromete a implementar todas las acciones establecidas en el presente manual, con el fin de apoyar las buenas prácticas de la Industria de los Juegos de Suerte y Azar en Colombia.
- El concesionario y su encargado de Juego Responsable velaran para que el jugador conozca los programas y beneficios que se ofrecen en cada uno de los establecimientos, y si es el caso , el acompañamiento que se le puede ofrecer al mismo.
- El Encargado de Juego Responsable, debera capacitar constantemente a los empleados de los establecimientos de Juegos de Suerte y Azar. Si existe rotación se encargará de socializar dicho manual en el momento de la contratación del nuevo personal que ingrese.

IX. Etapas del programa de juego responsable

El presente programa de Juego Responsable se compone de dos etapas de ejecución:

a. **Etapa de implementación:** la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.** identificada con el NIT 900.780.431-1 implementará acciones encaminadas a la promoción del juego responsable como una forma de

entretenimiento y esparcimiento, para proporcionar mecanismos de autocontrol al jugador, que son orientados a la prevención de problemas que los consumidores presenten con el juego sin control o que tengan un alto riesgo de padecerlos y disponer, también consolidará y brindará información de organizaciones que puedan proveer apoyo a los posibles afectados por el juego sin control.

b. **Etapa de seguimiento:** la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.** identificada con el NIT 900.780.431-1 se compromete a cumplir con el programa de Juego Responsable, medir los resultados de las acciones adoptadas, y adelantar procesos de mejoramiento continuo en esta materia.
c. **Etapa de apoyo:** la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.** proporciona a los jugadores el directorio creado por Coljuegos de fundaciones e instituciones que brinden servicios de orientación y atención en salud mental. COLJUEGOS ni la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.** se hacen responsables del tratamiento requerido el jugador es quien deberá asumir el costo en caso de que lo requira

X. Lineamientos de Juego responsable

Por medio de la presente cartilla la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.** da a conocer los lineamientos implementados para el cumplimiento del Juego Responsable.

a. Es importante resaltar, que la persona delegada para la aplicación y cumplimiento de la resolución mencionada, deberá contar con la idoneidad y conocimiento de los procesos y procedimientos que se deben llevar hacia el cumplimiento de la política de Juego Responsable.

b. Deberá tener la capacidad de identificar, controlar y mitigar cualquier acción que se presente en relación con el uso inadecuado del juego. El encargado deberá contar con una capacitación sobre el paso a paso que debe de llevar a cabo para alimentar la base de datos de autoexcluidos con la Entidad Reguladora, Coljuegos.

c. Las capacitaciones que realizara el líder o delegado de Juego Responsable están dirigidas a empleados, colaboradores, administradores y contrapartes externas que tengan relación directa con el Jugador. Estas Capacitaciones se pueden desarrollar de la siguiente manera:

- Incluir en esta presentación las definiciones entregadas en la Resolución 20244000022654
- Acciones a realizar para diligenciar el test identificación de factores de riesgo.
- Tips de comunicación asertiva para dirigirse al Jugador en caso de que demuestre un uso inadecuado del juego.
- Accesos a test identificación de factores de riesgo.

d. Es por esto que la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.** presenta a Angela Patricia Franco Sánchez identificado con cédula 43.856.310 como la persona encargada dentro de la empresa para velar por

el cumplimiento de la presente resolución y realizar el debido seguimiento de forma interna y externa.

e. Dentro de la preparación del espacio, se debe anexar los centros de diagnóstico encargados de orientar a las personas que presentan afición patológica a los juegos de suerte y azar.

XI. Derechos y Deberes del Jugador

A continuación, presentamos los derechos y deberes, que tiene el Jugador, los cuales son presentados por Coljuegos en su página web y que debemos tener presentes a la hora de ingresar al local autorizado, recuerden que la Entidad Reguladora tiene un espacio que brinda información acerca de los lineamientos de juego responsable y se puede encontrar en la pestaña principal de su página web: www.coljuegos.gov.co

Derechos del Jugador:

- A estar informado sobre el juego, sus reglas, plan de premios y todas las condiciones de este.
- Cuando gane, el derecho a recibir el premio establecido desde el principio.
- A que en caso de ganar le paguen justo a tiempo.
- A jugar en juegos de suerte y azar que aseguren transparencia y la Legalidad.
- A estar protegido mediante el contrato legislado en el artículo 5 de la ley 643 de 2001.
- A que sus datos estén protegidos y sean confidenciales.
- A ser tratado con respeto y amabilidad.
- A poder autoexcluirse de cualquier modalidad de los juegos de suerte y azar cuando identifique un posible problema o patología frente al juego.
- A tener el respaldo de Coljuegos como entidad reguladora cuando juega en sitios autorizados.

Deberes del Jugador:

- Tener presente que los juegos de suerte y azar están enmarcados en la actividad de entretenimiento y diversión de manera responsable
- En el marco de la legalidad, no utilizar el juego como un canal para una materialización de una actividad ilícita.
- Ser Mayor de edad, mayor de 18 años.
- Cuando juegue, brindar información real al establecimiento y a su vez conocer las reglas de cada juego.
- Jugar en lugares (físicos y virtuales) autorizados por Coljuegos. Así le apuesta a la salud de los colombianos.
- Jugar con su propio dinero.
- Jugar con autocontrol.
- Jugar de manera legal, consciente y además responsable.

XII. Acciones a implementar.

Las acciones principales para implementar el programa de Juego Responsable:

a. Acciones de Promoción y Prevención:

Acciones que se adelantan a través de campañas de comunicación y educación dirigidas a la ciudadanía en general. Las cuáles serán implementadas por la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S** dirigidas a minimizar el riesgo de juego sin control y a maximizar la protección de los grupos de riesgo. Estas acciones pueden permanecer en publicidad en el local, punto de venta o medios de comunicación digitales, o cualquier otra herramienta de la cual se deberá dejar constancia en la evaluación semestral del programa de juego responsable que deben de presentará ante Coljuegos.

Las acciones presentadas a continuación, son las elaboradas por la empresa INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S. para promover el “Jugar Bien” dentro de los establecimientos que se encuentran dentro del contrato de concesión autorizado por Coljuegos.

- **Publicidad**

  La publicidad, deberá seguir los lineamientos de la Responsabilidad Social Corporativa, la cual debera contar con información suficiente, clara, veraz y no engañosa. Piezas gráficas donde la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.** comunica de manera clara las restricciones para jugar de los niños, niñas y adolescentes, archivo anexo 1 a la cartilla.
  A través de los medios de comunicación que tenga la empresa digitales o físicos, tales como lo son televisores en las salas, habladores, chats, redes

sociales, etc., donde se compartirán las piezas promocionales por medio de las cuales la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.** promueve su programa de juego responsable.

- Diseño, impresión y promoción de las piezas gráficas por medio de las cuales se informa a los jugadores el compromiso del establecimiento en promover el juego responsable y mitigar los riesgos del uso incorrecto del juego, estos archivos se presentan como anexo 2 a la cartilla.

- Desarrollo de Publicidad y Mercadeo . El Concesionario debera tener un compromiso en desarrollar estrategias de marketing y publicidad que ofrezcan información clara y especifica que contribuyan a transmitir la importancia de una relación sana con el juego.

- Para desarrollar una publicidad que tienda a este objetivo , se deberán incorporar piezas publicitarias – destacar la relevancia de una sana relación con el juego y con el propósito de proteger a los jugadores acerca del juego problemático.

- La información relacionada con las buenas prácticas de Juego deberán ser claras, didácticas, visibles; y ubicarse en todos los establecimientos que pertenezcan al contrato de concesión C1744 considerando distintos medios tales como pendones, stickers, publicidad en pantallas y folletos educativos etc.

Frases incluidas en la campaña de promoción y prevención

- Juega bien, ser responsable es parte del juego.
- Jugar sin control causa adicción.
- El juego es entretenimiento, juega con moderación.
- Prohibida la venta a menores de edad.

Otras:

- No te excedas del límite destinado para jugar, evita solicitar créditos o dinero prestado para jugar.
- Prioriza tus actividades familiares, sociales y laborales.
- Cuéntale a tus familiares y amigos sobre tu experiencia jugando. Si lo haces responsablemente, no hay porqué ocultarlo.
- Siempre que juegues, hazlo, pero no en exceso.
- Si estas triste, enojado o deprimido, toma un descanso y regresa en otro momento a jugar.

- No pierdas el control y tu dinero, mejor infórmate sobre los riesgos que existen cuando no juegas de forma responsable.
- El juego, es, antes que cualquier otra cosa, una actividad elegida libremente, a la que puedes renunciar siempre que lo desees.

Tips para el jugador:

- Juega por diversión, no por dinero o para evadir problemas.
- Juega solo en lugares físicos y virtuales autorizados por Coljuegos.
- Recuerda que los juegos de suerte y azar son una opción de entretenimiento para mayores de 18 años.
- Conoce tus deberes y derechos como jugador.
- Reconoce las políticas de juego responsable del establecimiento donde estás jugando.
- Infórmate sobre las reglas del juego de tu preferencia antes de jugar.
- Lleva un resumen de las cantidades que apostaste.
- Haz que los juegos de suerte y azar sean una experiencia agradable, divertida, sin riesgo de daño.
- Descansar un tiempo entre jugadas.
- Tomar la decisión libremente de irse a casa.
- Determinar el límite de gasto antes de jugar.
- Juega por diversión, no por dinero o para evadir problemas.

Capacitaciones

Desarrollar actividades de difusión y concientización a los empleados del casino y de las salas de juego. Se deberá involucrar a todas las contrapartes internas de los concesionarios por ejemplo a la Junta Directiva, Directivos, Administradores, Personal de atención al cliente, etc. Esto con el fin de participar de todas las actividades que sean orientadas dentro de la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.** con respecto a la implementación de Juego Responsable. Esto se deberá realizar por medio de un proceso de sensibilización y socialización con respecto a la importancia del juego saludable.

Actividades a Desarrollar :

- Difusión del Manual de Juego Responsable de la Empresa.
- Inducción en materia de Juego Responsable a todos los empleados nuevos.
- Capacitación como mínimo una vez al año a los empleados en temas de autoexclusión voluntaria y Juego Responsable.

- Charlas de sensibilización sobre el juego patológico con el fin de generar herramientas para la identificación de jugadores que puedan estar presentando señales de alerta con respecto al juego patológico.
- Se realizaran evaluaciones a los empleados de dicho programa no solo al final de la capacitación , sino también en el transcurrir del programa.
- Es importante aclarar que las capacitaciones se podrán realizar de manera presencial o virtual, utilizando una convocatoria anticipada, con el fin de garantizar la presencia de la gran mayoría de los empleados.

Se tendrá como material interno una presentación por parte de líder de Juego Responsable en este caso Angela Patricia Franco Sánchez, por medio de la cual se capaciten a los empleados de los establecimientos una vez al año (cómo mínimo), en donde se les explique los lineamientos de juego responsable y las acciones que se encuentra implementando la empresa.

Diseñar un formato de asistencia, donde quede constancia de la participación y periodicidad de las capacitaciones realizadas a cargo del empleado asignado como responsable del cumplimiento de la Resolución 20214000036784 de 2021.

b. <u>Acciones de autocontrol</u>

Las siguientes acciones serán implementadas y evaluadas por Angela Patricia Franco Sánchez, encargado en materia de juego responsable de la empresa **INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S.**

- Implementar el test autodiagnóstico suministrado por la entidad reguladora, Coljuegos, con el fin de ofrecer a los jugadores una autoevaluación de su nivel de juego de manera opcional.

- Tener disponible de forma física o electrónica el formato de autoexclusión, y suministrarlo al jugador cuando lo solicite, dicho formato será presentado a la Junta Directiva de la Empresa y radicado a Coljuegos para su conocimiento.

- Llevar un registro de autoexclusión de jugadores, así como su revocatoria, los cuales deberán ser reportados a Coljuegos a través de la herramienta dispuesta por Coljuegos para el efecto.

- Los operadores autorizados no podrán conceder préstamos, ni cualquier otra modalidad de crédito o asistencia financiera a los participantes.
- Establecer mecanismos de detección de comportamiento de riesgo del jugador, en cuanto a conocimiento del cliente y las acciones que adoptará al detectarse estos comportamientos.

- Prohibir el acceso al local comercial en el caso de juegos localizados a menores de edad, así como aquellas que hayan solicitado su autoexclusión de manera voluntaria.

- Socializar la solicitud de autoexclusión y también la revocatoria del mismo; es importante tener en cuenta que la revocatoria tendrá efecto después de las 72 horas de autoexcluirse.

- En cada establecimiento debera haber una persona encargada de brindar información de Juego Responsable al Jugador, a la familia o a la comunidad en general.

- Las personas o jugadores que muestren síntomas de ansiedad en el momento del juego, se les brindara un acompañamiento con el fin de apoyarlo en el momento de la alteración .
- Disponer de información de contacto de prestadores de servicio de atención y tratamiento para los jugadores que lo requieran. Dicha información (detalle de contacto / número de teléfono), debe de estar disponible en forma impresa y visible en los establecimientos comerciales, así como en sus respectivas páginas web. Asimismo, deberán remitirlos a Coljuegos para incluirse en el micrositio de juego responsable en su página web www.coljuegos.gov.co

c. Acciones de Autocuidado.

Las acciones estarán enfocadas en suministrar herramientas dirigidas a los jugadores de suerte y azar, que les permita tomar decisiones informadas.

Estas herramientas son las siguientes:

- **Test de identificación de factores de riesgo:**

Se concibe como una herramienta autoevaluación a disposición del jugador para que éste valore si se encuentra en una situación que requiere de la adopción de medidas preventivas o de mitigación frente al juego sin control y oriente sus decisiones personales frente al juego.

d. <u>Acciones de apoyo a los afectados</u>

Disponer de información completa y actualizada de contacto de organizaciones que brinden servicios de orientación con el fin de construir en el sector una red de apoyo a los jugadores que presenten síntomas de juego sin control, para que así puedan acceder a los servicios de atención profesional. De estas acciones se dejará constancia en el informe de seguimiento al programa de Juego Responsable.

XIII. Señales de Alarma por parte del Jugador

a. Golpear los elementos de juego y sus partes de manera indebida
b. Utilizar Vocabulario inadecuado al interior del establecimiento
c. Mal trato al personal de la sala de juego y/o a los otros jugadores
d. Alterarse con otros ganadores de juego
e. Tener emociones que determinen comportamientos de tristeza o irritabilidad
f. Pedir Dinero prestado al personal de sala o a los mismos jugadores
g. Intentar tener disponibilidad permanente de una maquina en una sala de juego

XIV. Grupos de Interés

- Es de Gran importancia identificar los grupos de interés relacionados con la implementación de las acciones de Juego Responsable enmarcadas en este Manual.
- Estos Grupos de Interés Directos o Indirectos se establecerán como aliados directos e indirectos, manteniendo relaciones de colaboración permanente con los mismos.
- Dentro de los Grupos de Interés que se pueden identificar esta Coljuegos como Entidad Reguladora del Juego, la cual es la responsable de mostrar los lineamientos normativos, Ministerio de Salud, Universidades, Fundaciones, unidades hospitalarias, centros de ayuda, profesionales de la salud, entre otras.

LÍNEAS DE CONTACTO

- Fundación La Luz: Centro Nacional para la Prevención y el Tratamiento de las Adicciones CEL 3008294982- 3116368893
- 3044485555
- Colectivo Aquí y Ahora: Centro de Tratamiento y Acompañamiento Psicológico que ofrece herramientas para liberarse de adicciones +57 313 424 9593-+57 324 201 5219
- +57 601 618 3341-+57 601 768 4973
- CIAF: Centro de atención psicológica para personas con problemáticas relacionadas con adicciones

También se puede contactar a la Línea Amiga Saludable de la Alcaldía de Medellín al 444 44 48 o al WhatsApp 300 723 11

Grupo: Bello Despertar (Bello)

Dirección: Cr 49 # 46-06

Reuniones: martes-jueves 6:30PM a 7:45PM Informes:

3146891266

Email: bellodespertar-bello@jugadoresanonimoscolombia.org

Corporación Renacerá – (Copacabana)

Teléfono: 316.323.8215

Ubicación: Copacabana, Antioquia, Vereda Buena Vista a 900 metros de la autopista detrás de Haced

Correo: renacerainfo@gmail.com

Casa libertad somos lo que superamos (Girardota)

Teléfono: +57 301.242.3815

Ubicación: Vereda San Diego – Girardota Antioquia

Brújula Salud Mental IPS – orientamos el norte de su vida (Medellín)

Teléfono: 317.511.1991 – 301.647.5855 – 304.454.3628

Ubicación: Carrera 48B # 15sur-35 – Aguacatala, Medellín, Florida Nueva: Calle 44B #68A-17

Correo: info@brujulasm.com

Dr. John Jairo Marín Cortés (Medellín)

Teléfono: (604) 266 51 62

Ubicación: Carrera 43ª # 1- 85, AV. El Poblado – Edificio Banco Caja Social, piso 6, consultorio 603

Correo: john@marincortespsiquiatra.com

Hospital San Vicente Fundación – programa de adicciones (Medellín)

Teléfono: 604 4441333 Ext. 2701 – 2626 – WhatsApp: 310.532.7442 – 313.331.6212

Ubicación: dentro del hospital bloque 16 – consulta externa

Correo electrónico: adicciones@sanvicentefundacion.com – juliana.quintero@sanvicentefundacion.com

Grupo: La Esperanza

Dirección: Cr 72A#30A17 Barrio Belén Rosales

Reuniones: lunes a sábado 6:30PM a 8:00PM/Domingos 1.00PM a 2:30PM

Informes: 3016150794

Email: belen-medellin@jugadoresanonimoscolombia.org

XV. Etapa de Evaluación

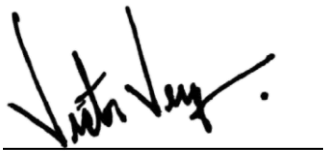
Las concesionarias de juego, en este caso INVERSIONES LUXURY GAMES S.A.S. deberá realizar anualmente una revisión y evaluación de las acciones desarrolladas a partir de este manual de Juego Responsable, con todas las contrapartes internas y aplicará los cambios que se determinen importantes para una eficaz política de Juego Responsable

XVI. Anexos.

Como anexo al presente manual de buenas prácticas se presentan los siguientes documentos:

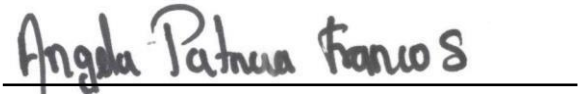
- Formato de capacitaciones a contraparte internas de la empresa
- Piezas gráficas que complementen la campaña de promoción y prevención.
- Plan de acción para implementación y seguimiento de los lineamientos.
- Formulario de autoexclusión
- Política de Tratamiento de datos

Se presenta los 9 días del mes de Julio del 2024.



Firma del representante legal

CC.



Firma del encargado de juego responsable

CC.43.856.310