

MANUAL DE BUENAS  
PRACTICAS EN JUEGO  
RESPONSABLE



Contenido

<b><u>MANUAL DE BUENAS PRACTICAS EN JUEGO RESPONSABLE PARA EL SECTOR DE</u></b>	
<b><u>JUEGOS DE SUERTE Y AZAR LOCALIZADOS .....;Error! Marcador no definido.</u></b>	
<b><u>MISIÓN DORAL GROUP S.A. ....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>VISIÓN DORAL GROUP S.A. ....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>INTRODUCCIÓN .....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>OBJETIVOS.....</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>I. ALCANCE .....</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>II. DEFINICIONES .....</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>III. PRINCIPIOS.....</u></b>	<b><u>9</u></b>
a. Compromiso .....	9
b. Legalidad .....	9
c. Información y Publicidad .....	10
d. Participación: .....	10
e. Integridad:.....	10
<b><u>IV. VALORES .....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>V. POLÍTICAS .....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>VI. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y</u></b>	
<b><u>CONTROL DEL MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE .....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>VII. ACTIVIDADES .....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>A. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y CONTROL .....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>1. COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD .....</u></b>	<b><u>11</u></b>
Inclusión o representación de menores en la publicidad. ....	13
Público.....	13

Eventos promocionales.....	13
<b><u>2. CAPACITACIONES .....</u></b>	<b><u>14</u></b>
<b><u>B. ACCIONES DE AUTOCONTROL .....</u></b>	<b><u>14</u></b>
Mecanismos de detección de comportamiento de riesgo del Jugador.....	15
<b><u>C. ACCIONES DE APOYO A LOS AFECTADOS.....</u></b>	<b><u>15</u></b>
Señales vinculadas a acciones de violencia .....	15
Señales vinculadas a los comportamientos y emociones .....	16
Señales vinculadas a la Frecuencia de Juego.....	16
Señales vinculadas al uso del dinero.....	16
<b><u>VIII. INDICADORES .....</u></b>	<b><u>17</u></b>
<b><u>IX. ANEXOS .....</u></b>	<b><u>18</u></b>
<b><u><i>Cuestionario de Detección del Juego Patológico (SOGS) .....</i></u></b>	<b><u>18</u></b>

### **MISIÓN DORAL GROUP S.A.**

Doral Group S.A tiene como misión brindar la mejor experiencia de entretenimiento en Santander, para ello, contamos con un alto standard de calidad en el servicio e infraestructura en nuestras salas, con los mas novedosos juegos para satisfacción de nuestros clientes; así mismo generamos fuentes de trabajo que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores.

### **VISIÓN DORAL GROUP S.A.**

Doral Group S.A. se proyecta en el 2027 como una empresa pionera en implementar procesos y medios tecnológicos a la vanguardia del sector de juegos de suerte y azar del oriente colombiano; reconocida por la calidad de sus servicios y participación en el mercado a nivel nacional.

## INTRODUCCIÓN

El 16 de diciembre del año 2021 **COLJUEGOS** expidió la Resolución 20214000036784 por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable con el objeto de incorporar acciones estratégicas en el sector de Juegos de Suerte y Azar enfocadas en lograr mitigar los impactos negativos generados por el uso inadecuado del juego, y de esta manera oportuna, eficiente y eficaz promocionar del juego como una alternativa de entretenimiento, garantizando la sostenibilidad del negocio y su percepción en la sociedad, reconociendo que la comunidad debe conocer las acciones encaminadas a promover el Juego Responsable.

Se debe dejar en claro que, para los jugadores, el juego es una actividad recreativa y de esparcimiento, una alternativa posible de entretenimiento y distracción que no tiene consecuencias adversas, por consiguiente, se la denomina Juego Saludable o Recreativo. Sin embargo, existe un porcentaje de la población de los jugadores que pueden tener problemas con su modo de jugar. Por lo que, pueden surgir consecuencias adversas en quién lo practica en corto y largo plazo afectando su entorno más cercano (familia, trabajo, amigos).

Los patrones básicos que se perciben en la pérdida de control o moderación se dan tanto en los montos económicos como en el tiempo dedicado que al juego y que alcanza a superar lo que un jugador podría llegar a afrontar.

La responsabilidad de tomar las medidas razonables para prevenir y minimizar el riesgo de juego compulsivo en los juegos ofrecidos, recae en los operadores de juegos de suerte y azar, quienes por medio del monitoreo están atentos al bienestar de los jugadores, desalentando el juego intensivo e interviniendo cuando una persona manifiesta un comportamiento fuera de lo habitual, proporcionando la información para que los usuarios puedan tomar decisiones.

**DORAL GROUP S.A.** como operador responsable comprende la necesidad de concientizar a los jugadores para que asuman el juego responsable, fomentando el uso adecuado de las actividad de entretenimiento y esparcimiento, proporcionando los elementos necesarios para identificar conductas que puedan afectar la salud del jugador, para lo cual DORAL GROUP S.A. se compromete a través de este manual a brindar información, educación y conocimiento de las consecuencias del uso inadecuado del juego, con el fin de que este sea asumido por el jugador de forma segura y controlada, cumpliendo con su naturaleza recreativa, siendo la decisión de jugar, la expresión de la voluntad libre y responsable de las personas legalmente aptas.

**DORAL GROUP S.A.** agrupa en El Manual De Buenas Prácticas En Juego Responsable, todas aquellas medidas y procedimientos que deben ser establecidos e implementados con el propósito de buscar informar y educar sobre el uso inadecuado de los juegos de suerte y azar, prevenir y proteger a toda la comunidad de las consecuencias negativas que puede producir el juego en exceso y promover su práctica como una actividad sana de esparcimiento y entretenimiento, donde la prevención, el autocuidado y el apoyo a los afectados se constituyan en los pilares fundamentales de la empresa.

Es importante recordar que el Juego Responsable es una **Decisión Informada** del jugador bajo unas condiciones seguras, en cuanto a reglas preestablecidas, tiempo, frecuencia, y la conciencia de que es una actividad de entretenimiento y las consecuencias que el desbordamiento de esta alternativa de entretenimiento puede generar en el aspecto emocional, económico, y familiar.

Por tanto, este manual debe ser publicado, divulgado, comprendido y aplicado por nuestros colaboradores y clientes.

## OBJETIVOS

### General

- a) Establecer los lineamientos, en los cuales se definan los principios, políticas y actividades de apoyo para prevenir, orientar y acompañar a los jugadores y no jugadores en los que se detecten conductas inusuales en materia de juego sin control.

### Específicos

- b) Promover e iniciar la cultura de Juego Responsable, la cual se impulsa a través de Coljuegos y se adopta en DORAL GROUP S.A.
- c) Promocionar y ofrecer la practica de juegos de suerte y azar como una actividad sana de esparcimiento y entretenimiento, donde la prevención y el autocuidado se consideren los pilares fundamentales
- d) Instaurar acciones que permitan prevenir y promocionar el autocontrol para apoyar a los jugadores y no jugadores.
- e) Desarrollar y brindar a los jugadores herramientas en las cuales puedan detectar si están ejecutando buenas prácticas del Juego Responsable.
- f) Publicar, informar y educar sobre el uso adecuado y buenas prácticas de los juegos de suerte y azar, por medio de propagandas en los puntos de venta, en la pagina web y las redes sociales.
- g) Prevenir y proteger a los jugadores y no jugadores de las consecuencias negativas que puede producir el juego sin control.
- h) Disponer, Conservar y actualizar información de los entes y organizaciones que puedan proveer ayuda y apoyo a las personas que presentan conductas de inusuales de juego sin control.

## I. ALCANCE

El presente manual aplica a todos los colaboradores de la compañía como clientes internos y a los clientes Externos; el cual debe ser implementado en cada una de las salas de juego autorizadas en el contrato de concesión de DORAL GROUP S.A.

De igual manera aplica a todas las actividades de comunicación comercial adelantadas por la sociedad. Estas actividades incluyen la publicidad de marca, comunicaciones al consumidor, eventos promocionales, materiales de distribución y ventas (POP) que se desarrollen y ejecuten en el territorio nacional, entre otras.

## II. DEFINICIONES

- a. Autocuidado:** El conjunto de acciones intencionadas que realiza una persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su visa y desarrollo posterior, por tanto, es una conducta que realiza o debería realizar la persona para si misma en ejercicio de la autonomía de la voluntad.
- b. 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.
- c. Juego patológico o Ludopatía:** El trastorno mental por juegos de suerte y azar se caracteriza por un patrón de comportamiento de juego persistente o recurrente y se manifiesta por: 1. deterioro en el control sobre el juego (por ejemplo, inicio, frecuencia, intensidad, duración, terminación, contexto); 2. incremento en la prioridad dada al juego al grado que se antepone a otros intereses y actividades de la vida diaria; y 3. continuación o incremento del juego a pesar de que tenga consecuencias negativas. El patrón de comportamiento es lo suficientemente grave como para dar lugar a un deterioro significativo a nivel personal, familiar, social, educativo, ocupacional o en otras áreas importantes de funcionamiento.
- d. Juegos de suerte y azar:** juegos en los cuales una persona, que actúa en calidad de jugador, realiza una apuesta o paga por el derecho a participar, a otra persona que actúa en calidad de operador, que le ofrece a cambio un premio, en dinero o en especie, el cual ganará si acierta, dados los resultados del juego, no siendo este previsible con certeza, por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad. Son de suerte y azar aquellos juegos en los cuales se participa sin pagar directamente por hacerlo, y que ofrecen como premio un bien o servicio, el cual obtendrá si se acierta o si se da la condición requerida para ganar.
- e. Juegos localizados.** Son modalidades de juegos de suerte y azar que operan con equipos o elementos de juegos, en establecimientos de comercio, a los cuales asisten los jugadores como condición necesaria para poder apostar, tales como los bingos, videobingos, esferódromos, máquinas tragamonedas, y los operados en casinos y similares. Son locales de juegos aquellos establecimientos en donde se combinan la operación de distintos tipos de juegos localizados o aquellos establecimientos en donde se combina la operación de juegos localizados con otras actividades comerciales o de servicios.
- f. Juegos novedosos.** Son cualquier otra modalidad de juegos de suerte y azar distintos de las loterías tradicionales o de billetes y de las apuestas permanentes. Se consideran juegos novedosos, entre otros, Lotto preimpresa, la lotería instantánea, Lotto en línea en cualquiera de sus modalidades, apuestas deportivas o en eventos y todos los juegos operados por internet, o por cualquier otra modalidad de tecnologías de la información que no requiera la presencia del apostador.
- g. Juegos operados por internet:** aquellos en los que la apuesta y el pago de premios se realizan por medios que no requieren la presencia del jugador, previo su registro en el sitio o portal autorizado y cuya mecánica se soporta en la intervención de un generador de número aleatorio o en la ocurrencia de eventos reales cuyos resultados no son controlados por el operador del juego.

Se entiende que el juego opera por internet cuando la apuesta y el pago de premios se realizan únicamente por este medio, previo registro del jugador en el sitio o portal autorizado y cuya mecánica se soporta en un generador de número aleatorio virtual o en la ocurrencia de eventos



reales cuyos resultados no son controlados. No se entienden operados por internet aquellos juegos que incluyan la realización de sorteos físicos, como el chance y loterías, entre otros, en cuyo caso el internet será un medio de comercialización.

**h. Menor de edad:** Toda persona menor de 18 años.

**i. Publicidad:** se entiende por publicidad de juegos de suerte y azar, la actividad orientada a persuadir al público con un mensaje comercial de un producto, marca, empresa o servicio, identificado por un diseño gráfico y/o caracterización sonora o visual, para que los consumidores tomen la decisión de compra o uso de un producto o servicio.

**j. Publicidad en medios digitales:** se refiere a las comunicaciones comerciales que se realizan a través de los siguientes canales:

- Sitios web bajo el control de la empresa productora, importadora o comercializadora;
- Búsquedas pagadas;
- Anuncios (en movimiento y sin movimiento);
- Televisión interactiva ('botón rojo');
- Correos electrónicos;
- Mensajes SMS y MMS en dispositivos móviles;
- Reseñas de producto escritas o patrocinadas;
- Publicidad en juegos;
- Contenido generado por el usuario bajo el control de la empresa de juegos de suerte y azar;
- Publicidad viral bajo el control de la empresa de juegos de suerte y azar;
- Páginas o canales de redes sociales, incluidas, pero no limitadas a Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, etc.;
- Aplicaciones descargables (apps);
- Videojuegos.

**k. 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.

**l. 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 de 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.

**Tipos de Jugadores:**

- **Jugador Social:** es aquella persona que juega por placer, dedica una cantidad de dinero asumible según sus posibilidades y establecidas previamente, suele jugar entre amigos y conocidos, inicia y finaliza el juego cuando desea sin presentar malestar.
- **Jugador Profesional:** se dedica al juego para ganar dinero. No tiene implicación emocional en las apuestas, dado que hace aquellas que son estadísticamente mas probables, para lo que ha realizado un estudio probabilístico.
- **Jugador Problema:** Conducta de juego tan frecuente que en algunas ocasiones, crea problemas económicos, dedica al juego dinero familiar, tiene menor control de la conducta de juego, pero sin ser excesiva como el jugador patológico. Es propenso a convertirse en jugador patológico.
- **Jugador Patológico:** se caracteriza por una dependencia emocional del juego, una pérdida de control respecto a este y una interferencia con el funcionamiento normal de la vida cotidiana.

**m. Local comercial:** Lugar físico donde se desarrolla la actividad de juegos de suerte y azar.

**n. Ludopatía:** La Asociación Americana de Psiquiatría (APA), la Organización Mundial de la Salud (OMS) 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 Mundial de la Salud y en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría.

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

**p. 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.

**Test Autodiagnóstico:** Herramienta de 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 del juego sin control.

**III. PRINCIPIOS**

**a. Compromiso**

**DORAL GROUP S.A.** se promueve el juego legal y responsable en todas las actividades desarrolladas de juegos de suerte y azar en torno al desarrollo, publicidad, comercialización y venta de productos.

**b. Legalidad**

Las acciones y actividades contenidas en este manual deben observar las normas vigentes, entre ellas la regulación expedida por Coljuegos, las normas de protección al consumidor y de protección de datos personales, procurando siempre el respeto a la dignidad humana.

### c. Información y Publicidad

Promoción del juego de azar como una actividad de entretenimiento legal y responsable, incluyendo dentro de la comunicación mensajes de prevención y autocuidado.

### d. Participación:

El programa procurara incluir la participación de los grupos de interés más relevantes en el diseño de las estrategias en materia del Juego Responsable, así como en la toma de decisiones para el desarrollo de la misma.

### e. Integridad:

La sociedad DORAL GROUP S.A. y sus colaboradores entienden el impacto que tiene el juego cuando éste no se asume como una actividad de entretenimiento y esparcimiento, por lo que se comprometen que la aplicación de este manual y de las acciones encaminadas a proteger al jugador

## IV. VALORES

- **Honestidad:** Las acciones contenidas en este manual, están encaminadas a transmitir a los jugadores que están frente a un juego de azar, el cual puede derivar en una ganancia o pérdida.
- **Responsabilidad:** El juego en exceso puede tener efectos nocivos en la salud. El juego responsable implica control en la frecuencia de juego, tiempo de destinación al juego y recursos usados para tal fin.
- **Respeto:** La comunidad de juego, debe actuar con respecto a las políticas y reglas establecidas en este manual. Y por el respeto a la dignidad del jugador cuando este presenta síntomas de pasar de una actividad de entretenimiento a una que puede afectar su salud, para lo cual el respeto se materializa en la protección de datos del jugador, de sus conductas y de su integridad como ser humano; además de facilitar la información de centros de ayuda y acciones para restringir o eliminar el acceso a las salas de juego.

## V. POLÍTICAS

**DORAL GROUP S.A.** tiene como misión implementar las políticas de promoción de juego responsable, de la mano de investigaciones y programas enfocados a la promoción de juego responsable, guiado así por las siguientes funciones esenciales para el logro y cumplimiento de este manual.

1. Realizar campañas de información, prevención y concientización referente a los juegos de suerte y azar, teniendo presente el compromiso con la industria de estas actividades en el cumplimiento de las acciones dispuestas por las autoridades competentes, así como aquellas que se plantean dentro del presente manual para el fomento al juego responsable.
2. Realizar periódicamente las capacitaciones respectivas a sus colaboradores con el fin de dar a conocer las acciones dispuestas por las autoridades competentes, así como aquellas previstas dentro del presente manual, con el fin de mantener actualizado su conocimiento y deberes frente a los jugadores.
3. Realizar acciones tendientes a ofrecer la mayor cantidad de información posible al

jugador con la cual le permita tomar decisiones informadas.

4. Establecer canales de comunicación constantes con todos los actores del programa de juego responsable con el fin de recibir a través de ellos, quejas, sugerencias, y en general retroalimentación que permita establecer acciones de mejora y comunicar por parte de la empresa los logros en las acciones implementadas.

## **VI. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE**

El diseño de las políticas y las actividades que se deben adelantar estarán lideradas por el representante legal de la sociedad y la Asamblea de Accionistas.

La implementación, seguimiento, ejecución y control de la aplicación del manual de Juego Responsable estará cargo de **OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**.

Las funciones del encargado de Juego Responsable serán:

1. Realizar las capacitaciones a los colaboradores mínimo dos veces al año.
2. Presentar a Coljuegos el informe semestral de la aplicación e implementación de Juego Responsable.
3. Realizar informe semestral del impacto de las medidas adoptadas de Juego responsable.
4. Realizar los reportes mensuales de personas que se han autoexcluido de las salas de juego y/o han revocado su autoexclusión a Coljuegos.
5. Informar a los establecimientos que hacen parte del Contrato de Concesión, el listado de jugadores autoexcluidos

## **VII. ACTIVIDADES**

### **A. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y CONTROL**

#### **1. COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD**

Cumplir las disposiciones previstas en materia de publicidad por las autoridades competentes, en particular, las siguientes:

- a) El manual será publicado en la página web [www.doralgroup.com](http://www.doralgroup.com) y estará disponible en todas las salas de juego.
- b) Adoptar en todas las piezas publicitarias una restricción clara para el juego de niños, niñas y adolescentes. Y en las comunicaciones comerciales no se podrán dirigir directa o indirectamente a niños, niñas o adolescentes para persuadirlos o incitarlos al juego.
- c) Se dispondrá de puntos específicos dentro del establecimiento, sobre publicidad de acuerdo al juego responsable.
- d) Difundir la campaña de juego responsable diseñada por Coljuegos, en los locales comerciales a través de folletos y carteles informativos que inviten a consultar la política de juego responsable o en las pantallas dispuestas para informar actividades dentro del local, las plataformas de juego a través de banners que direccionen al sitio en el cual se encuentra publicada toda la información relacionada con juego responsable y demás canales de

comunicación que tuviere disponibles.

e) Adoptar en todas las piezas publicitarias de los locales comerciales, puntos de venta, canal interactivo, el logo de juego responsable diseñado por Coljuegos: “*Juega bien. Ser responsable es parte del juego*”, y el mensaje en el que se advierta que el juego es una actividad que puede generar adicción a través del siguiente texto: “*Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación. Prohibida la venta a menores de edad*”.

En el caso de los servicios de comunicación audiovisual y radiofónica, el mensaje será: “*Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación. Prohibida la venta a menores de edad*”.

f) En la página web del operador se debe crear un acceso directo al micrositio de juego responsable dispuesto por Coljuegos en su página web (<https://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/306325/juega-bien---ser-responsable-es-parte-del-juego/>).

g) Ofrecer información clara sobre juego responsable y los riesgos del juego sin control, a través de nuestros colaboradores en las salas o locales de juego, la información impresa que se tenga en folletos, en carteles en los locales o en las comunicaciones comerciales de juegos de suerte y azar no deben estar destinadas a los menores de edad ni a tratar de atraerlos.

Por lo tanto, las comunicaciones comerciales deben evitar presentar escenarios, música, juegos, lenguaje o personajes de caricatura o celebridades directamente dirigidos al público infantil y/o menores de edad.

Esto no impide que las comunicaciones dirigidas a un público adulto más amplio puedan tener un atractivo incidental o involuntario para los menores de edad.

h) Las prendas con logotipos de marcas de juegos de suerte y azar y con marcas de establecimientos de esparcimiento con acceso restringido a menores de edad, tales como casinos o sitios web de apuestas por internet, deben limitarse únicamente a las tallas para adultos. Esta restricción no es aplicable a los uniformes y prendas de equipos deportivos patrocinados por un operador de juegos de suerte y azar.

i) No podrán incluirse marcas de juegos de suerte y azar en juguetes, juegos, equipos de juego u otros artículos que sean utilizados principalmente por menores de edad. Esta restricción no es aplicable a los accesorios deportivos de equipos o eventos patrocinados por un operador de juegos de suerte y azar.

j) En la comunicación no se inducirá al jugador a ingresar o permanecer en un área de máquina de juego o reforzar o alentar falacias o conceptos erróneos sobre las máquinas de juego, que incluyen, entre otros:

- La certeza de ganar dinero jugando a una máquina de juego;
- Comentar a una persona que una máquina de juego o un jackpot de máquina de juego ha “pagado” o no, o que se debe a ganancias de “pago”
- Discutir suerte o supersticiones;
- Sugerir o indicar que la máquina de juego está a punto de pagar las ganancias;
- Sugerir o alentar la creencia de que un giro en una máquina de juego no es independiente de otro giro en esa máquina de juego;

k) Alentar o inducir a una persona a participar en juegos intensivos o prolongados en

máquinas de juego

l) Sugerir o alentar la creencia de que hay estrategias que una persona puede usar para ganar cuando juega una máquina de juego

m) Abstenerse de remitir información comercial, publicidad, promociones al usuario o jugador que se haya autoexcluido.

**Inclusión o representación de menores en la publicidad.**

a) La comunicación comercial no debe representar a menores (o a personas que puedan ser percibidas como tales) participando en juegos de suerte y azar, ni sugerir que es aceptable que los menores los realicen en compañía de sus padres o de otros adultos.

b) Las salas de juego y/o juegos de suerte y azar no deben ser anunciados o promovidos por personas menores de edad. En caso de que la empresa dentro de sus estrategias de mercadeo digital emplee Influenciadores, bien sean estos líderes de opinión, personajes reconocidos o en general usuarios de redes sociales para la promoción y publicidad de juegos de suerte y azar a través de publicaciones en redes sociales, deberán asegurarse de que los influenciadores tengan mínimo 21 años, verificado con su documento de identidad.

**Público.**

a) La comunicación comercial de nuestros locales de juego debe estar destinada a personas mayores de 18 años y se debe hacer todo lo posible porque se realice únicamente en medios de comunicación en los que se espere razonablemente que la mayor parte de su audiencia sea mayor de 18 años.

b) No se patrocinarán, ni se realizará otro tipo de comunicación comercial, en eventos donde se espere, razonablemente, que la mayoría de la audiencia será compuesta por menores de edad.

c) Para campañas de medios pagadas y al aire libre, o actividades que se realicen en espacios públicos los anunciantes propenderán porque la comunicación comercial no se realice a menos de 50 metros alrededor de escuelas primarias o secundarias o parques infantiles. Esta disposición no se aplica a la comunicación comercial que se realice al interior de los establecimientos de juego localizado.

d) Las comunicaciones comerciales deben incluir la advertencia de que las personas menores de edad no pueden participar en actividades de juego, para el efecto, se incorpora en nuestras comunicaciones comerciales visuales el logo "+18", en forma y tamaño que resulten legibles de acuerdo con el tipo de anuncio, además de la leyenda que de acuerdo con la regulación aplicable resulte obligatoria.

e) Disponer de material informativo como folletos, carteles u otros que generen un nivel de conciencia referente al programa de juego responsable y las implicaciones del juego sin control.

**Eventos promocionales.**

a) Los eventos promocionales, esto es, las actividades que se realicen de forma física, tales como inauguraciones, reaperturas, conciertos, entre otros, deben fomentar y propender por el juego responsable por parte de los adultos.

b) Se emplearán las medidas adecuadas para evitar el acceso a los eventos promocionales por parte de menores de edad, entre ellas la revisión del documento de identidad.

## **2. CAPACITACIONES**

Realizar capacitaciones a los empleados y colaboradores de la empresa, en particular a aquellos que tienen contacto con el jugador, para que cualquiera de ellos sea capaz de proporcionar información básica sobre el juego responsable y dirigir al jugador al lugar donde se encuentra la información disponible.

- a. La empresa realizará mínimo dos capacitaciones al año a sus empleados, con el fin de dar a conocer el funcionamiento del Manual de Buenas Prácticas en Juego Responsable y tener formados e informados a los empleados, sobre los lineamientos en materia de Juego Responsable, los contenidos serán revisados y actualizados constantemente.
- b. En coordinación con el departamento de Recursos Humanos o de quien haga sus veces, se hará una inducción en la materia a todo empleado nuevo.
- c. Se brindarán herramientas al personal para identificar a los jugadores que puedan presentar una conducta de juego sin control.
- d. La asistencia a las capacitaciones será obligatoria para todos los colaboradores y se evaluará al final de cada sesión del contenido de la misma a los colaborados.
- e. El programa de capacitación y su contenido se evaluarán semestralmente con el fin de realizar los ajustes necesarios para que todos los empleados puedan entender de manera acertada la información del Manual de Juego Responsable y sus implicaciones.
- f. Las capacitaciones podrán realizarse de manera presencial o virtual y podrán usarse diferentes medios de divulgación de las políticas y acciones (comunicaciones internas, boletines, correos electrónicos, entre otros)

## **B. ACCIONES DE AUTOCONTROL**

Se enfocan en suministrar herramientas dirigidas a los jugadores de juegos de suerte y azar, que les permita tomar decisiones informadas. Estas herramientas son las siguientes:

- a. Diseñar campañas preventivas en horarios y días determinados de mayor audiencia de acuerdo con el flujo de clientes en cada una de nuestras salas
- b. Socializar con los nuevos clientes que visiten el establecimiento la política de tratamiento de datos y sensibilización ante las campañas del juego responsable.
- c. Adoptar el test de autodiagnóstico, con el fin de ofrecer a los jugadores, herramientas para jugar de manera responsable.
- d. Tener disponible el formato de autoexclusión diseñado por Coljuegos y suministrarlo al jugador cuando lo solicite.
- e. Socializar el formulario de solicitud de autoexclusión y revocatoria de la misma; esta última tendrá efecto 72 horas después de suscribirse.
- f. Llevar un registro de autoexclusión de jugadores, así como su revocatoria, los cuales serán reportados a Coljuegos a través de la herramienta tecnológica dispuesta por Coljuegos para el efecto.
- g. Adelantar campañas que alienten a los jugadores a fijar un límite de tiempo y de dinero acorde con sus circunstancias personales.

- h. Prohibir acceso al juego a menores de edad y a personas que hayan solicitado su autoexclusión.
- i. No conceder préstamos, créditos o asistencia financiera a los jugadores.

### **Mecanismos de detección de comportamiento de riesgo del Jugador**

Establecer mecanismos de detección de comportamientos de riesgo del jugador y las acciones que adoptarán al detectarse estos comportamientos, tales como:

- a. En las salas se ofrecerá a través de nuestros colaboradores, descanso al jugador cuando la cantidad de créditos adquiridos exceda 5.000.000 cantidad de dinero, en el cual se proporcione información relacionada con el juego responsable y/o tenga un tiempo de juego superior a 8 horas continuos en el día.
- b. Identificar jugadores que llevan más de 8 horas de juego continuo, con el fin de brindarles información acerca del juego responsable.
- c. Disponer información de contacto de prestadores de servicios de atención y tratamiento para los jugadores que lo requieran. Dicha información estará disponible en forma impresa y visible en nuestras salas de juego.

### **C. ACCIONES DE APOYO A LOS AFECTADOS**

La empresa dispondrá 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 deberá dejar constancia en el informe de seguimiento al programa de juego responsable que presentaran la empresa.

Se desarrollarán entre otras las siguientes acciones de apoyo:

- a. Disponer un directorio con las instituciones que presten servicios de tratamiento a personas que padezcan de juego sin control, el cual estará en un lugar visible de los locales comerciales y en la página web del operador cuando cuente con esta.
- b. Cada turno de la jornada de trabajo contará con una persona encargada de suministrar la información sobre Juego responsable al jugador, cliente o quien muestre signos de afectación al juego.

Los clientes que muestren signos de ansiedad serán contactados por la persona designada en la sala, quien le ofrecerá asistencia de un modo útil y con total confidencialidad.

Se entenderá que existe señales de alarma o signos de afectación cuando entre otras se presenten eventos de:

#### **Señales vinculadas a acciones de violencia**

- Golpear la máquina/los botones con una fuerza indebida.
- Gritar a la máquina o a otras personas en la sala de juego.
- Insultar al personal y/o a otras personas.
- Comportarse de modo amenazador.
-



### **Señales vinculadas a los comportamientos y emociones**

- Llorar en cualquier sitio del establecimiento.
- Estar sumamente triste o deprimido en el establecimiento.
- Sudar en extremo mientras se juega.
- Estar muy agitado en el establecimiento.
- Quejarse continuamente al personal.
- Aislamiento.
- No reaccionar a la interacción con el personal.
- No reaccionar ante los acontecimientos en el establecimiento que normalmente atraerían la atención del cliente.
  - Intentar disfrazarse para no ser reconocido.

### **Señales vinculadas a la Frecuencia de Juego**

- Juego prolongado
- Jugar de manera continua sin descanso por más de 8 horas.
- No querer abandonar el establecimiento a la hora de cierre.

### **Señales vinculadas al uso del dinero**

- Pedir dinero para jugar.
- Pedir dinero prestado al personal (para cualquier propósito).
- Pedir dinero prestado a otros usuarios (para cualquier propósito).
- Intentar vender productos o servicios en el establecimiento.

El proceso para interactuar con dichos usuarios incluye asistencia dependiendo de la evaluación caso por caso por parte del personal correspondiente. Esta interacción puede consistir en y sin limitarse a ellos:

- Acercarse al cliente o visitante e intentar que el mismo participe en la interacción social.
- Animar al cliente para que considere las ofertas de comida o bebida disponibles en el establecimiento, que le permitirán hacer una pausa de la máquina de juego; ofrecer al cliente algún refrigerio gratuito en una zona más tranquila y privada de la sala de juego, en donde se pueda facilitar al cliente toda la información y accesos relevantes a los servicios de apoyo, incluyendo asesoramiento financiero y de autoexclusión, de forma confidencial.
- Brindar otro tipo de asistencia adecuada, que puede incluir el uso de un teléfono en el establecimiento para contactar con un familiar o amigo; y/o ayudar al cliente con las gestiones del transporte para regresar a su domicilio.

c. En cada establecimiento se llevará un registro de Juego Responsable en el que se indicará los datos del jugador, datos de contacto y descripción de las medidas tomadas. A este registro solo tendrá acceso el responsable de la sala y la persona encargada de la compañía de la implementación, seguimiento y control de las políticas y acciones de Juego Responsable

## VIII. INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores iniciales que DORAL GROUP S.A. va a medir mensualmente para determinar la efectividad del sistema de juego Responsable incorporado:

1. % Permanencia clientes largo período en el local

= Clientes que juegan más de 8 horas / Clientes visitan el local en 1 día

2. % Clientes autoexcluidos

= Total clientes autoexcluidos en el mes / Total clientes ingresan mensualmente

3. % clientes juegan cifras altas

= Total clientes que juegan más de 5 millones al día / Total clientes que ingresan al día

4. % clientes autodiagnóstico

= Total clientes test autodiagnóstico aplicado al día / Total clientes que ingresan al día

**IX. ANEXOS**

Anexo 1. Test de autodiagnóstico (SOGX)

**Cuestionario de Detección del Juego Patológico (SOGS)**

El siguiente cuestionario plantea una serie de preguntas sobre pensamientos, sensaciones y conductas relacionados con los juegos de azar en que se apuesta dinero. Si en el último año usted **Nunca** ha experimentado o realizado lo que se describe en la pregunta, haga clic en el botón de la primera columna.

Si en el último año **A veces** se ha cumplido o realizado lo que se describe en la pregunta, haga clic en el botón de la segunda columna.

Si en el último año **Muchas veces** ha ocurrido lo que se pregunta, haga clic en el botón de la tercera columna.

	Nunca	A veces	Muchas veces
1. ¿Los pensamientos sobre el juego no te dejan concentrarte en tu trabajo, o en labores como la lectura, o la resolución de cuestiones de la familia?			
2. Los pensamientos sobre como conseguir dinero para jugar ¿No te dejan conciliar el sueño o te despiertan de madrugada?			
3. Cuando juegas ¿Te empeñas en seguir jugando hasta que ganas?			
4. Cuando juegas ¿Gastas todo el dinero, hasta el punto de no poder pagar las consumiciones, o tener que regresar andando?			
5. ¿Juegas más dinero de lo que tenías pensado antes de empezar?			
6. ¿Has intentado alguna vez dejar de jugar y no has sido capaz de ello?			
7. ¿Te has sentido nervioso o irritado por no poder jugar?			
8. ¿Te sientes irritado si tienes que interrumpir una sesión de juego por una obligación profesional o familiar?			
9. ¿Juegas para demostrar tu capacidad o destreza a los demás?			
10. ¿Juegas para serenarte antes de afrontar gestiones en el Ayuntamiento, Hacienda, tráfico, etc.			
11. ¿Piensas que la única forma de resolver tu situación económica es tener un golpe de suerte en el juego?			
12. Después de perder ¿Sientes que tienes que volver, lo antes posible, a jugar para recuperar tus pérdidas?			
13. ¿Buscas para jugar sitios que estén alejados de tu casa?			
14. ¿Sueles decir a la gente que has ganado dinero en el juego aunque hayas perdido?			
15. ¿Has inventado tareas en la calle, visitas al medico, etc. para poder salir del trabajo e ir a jugar?			
16. ¿Has descuidado obligaciones personales o familiares por estar jugando?			

17. ¿Utilizas o has utilizado para jugar dinero del que manejas en el trabajo?			
18. ¿Has pedido dinero prestado a familiares o amigos para jugar?			
19. ¿Has pedido dinero a prestamistas o usureros para jugar?			
20. ¿Has cometido hurtos, robos, u otros delitos para conseguir dinero con el que jugar?			

**Nombre Original**                      **South Oaks Gambling Screen (SOGS)**

**Autores**                                      Lesieur, H. R. & Blume, S. R. (1987)

<b>Adaptación española</b>	Cuestionario de juego patológico de South Oaks Gambling Screen (SOGS)
<b>Autores</b>	<u>Echeburúa Odriozola, E., Báez Gallo, C., Fernández Montalvo, J. &amp; PáezRovira, D. (1994).</u>
<b>Tipo de instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivos</b>	Evaluar la dependencia al juego tanto en sujetos normales como en pacientes.
<b>Población</b>	Adultos
<b>Número de Ítems</b>	Compuesto por 20 ítems en su versión original, y de 19 en la versión española.

**Descripción**                                      El contenido de los ítems se relaciona con las conductas de juego, fuentes de obtención de dinero para jugar o pagar deudas, y emociones implicadas. Las preguntas están referidas al juego, considerado siempre como apuesta, y se dividen a lo largo de un formato simple con distintas posibilidades de respuesta en cada caso. Es una prueba de screening.

**Tiempo de aplicación**                      10-15 minutos

**RANGO DE CALIFICACION**

INTERPRETACION	PUNTUACION
<b>Muy Alto</b>	4,20 - 5,00
<b>Alto</b>	3,40 - 4,19
<b>Intermedio</b>	2,60 - 3,39
<b>Bajo</b>	1,80 - 2,59
<b>Muy bajo</b>	1,00 - 1,79

Para mayor claridad del uso de este test de autodiagnóstico (SOGS) puede consultarse el siguiente link:

<https://www.ugr.es/~jsalinas/DOCUTECHtm>

## REFERENCIAS

- American Psychiatric Association (1994). Diagnostic and statistical manual of mental disorders DSM-IV, Washington, DC: APA
- Domènech, J.M. (1977). Bioestadística. Métodos estadísticos para investigadores. Barcelona: Herder.
- Salinas, J.M (1999). Programa de diagnóstico y evaluación del jugador patológico. Manuscrito no publicado.
- Salinas, J.M. y Roa, J. (2001). Cuestionario de diagnóstico del juego patológico FAJER. Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud, 1(2), 353-370.

Anexo 2. Formato de Autoexclusión

**FORMULARIO DE SOLICITUD DE AUTOEXCLUSIÓN**

La autoexclusión es el 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. Este formato está destinado a brindar una herramienta de ayuda a quienes deseen no ingresar a las Salas de Juego en todo el territorio nacional colombiano, así como de las plataformas de juego Online.

**DATOS DEL SOLICITANTE:** Si escribe a mano, en mayúsculas con letra clara, escriba los números con claridad, firme la solicitud y adjunte copia de su documento de identidad.

1. Nombres: \_\_\_\_\_
2. Apellidos: \_\_\_\_\_
3. Tipo Documento: C.C \_\_\_\_ Pasaporte \_\_\_\_ Otro (Cuál? \_\_\_\_\_)
4. Documento N<sup>o</sup>: \_\_\_\_\_
5. Dirección: \_\_\_\_\_
6. Ciudad: \_\_\_\_\_
7. Teléfono: \_\_\_\_\_
8. Correo electrónico: \_\_\_\_\_

**SOLICITUD A PETICIÓN DEL INTERESADO**

En la Ciudad de \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_, del año \_\_\_\_\_, solicito ser excluido (a) de:

1. \_\_\_\_\_ Salas de Juego de suerte y azar a nivel Nacional (casinos y bingos)
2. \_\_\_\_\_ Páginas de juegos operados por internet.

**PERÍODO DE DURACIÓN DE LA AUTOEXCLUSIÓN VOLUNTARIA:**

Los jugadores que decidan voluntariamente excluirse deben determinar el periodo de tiempo durante el cual se les restringirá ingresar o permanecer en las salas de juego.

Siempre que esté en vigor una autoexclusión, no se podrá consentir una nueva declaración con respecto al mismo operador del juego, a menos que la nueva solicitud prevea un período más largo que el período restante para el vencimiento de la exclusión.

PERÍODO DE LA AUTOEXCLUSIÓN: \_\_\_\_\_ meses / \_\_\_\_\_ años contados a partir de la suscripción del presente formulario.

## DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA

Declaro que mi decisión de autoexclusión se adopta de buena fe con el fin de evaluar las posibles consecuencias derivadas de mis patrones de comportamiento frente al juego, esta decisión se adopta en ejercicio de mi autonomía de la voluntad. Asimismo, declaro que he leído toda la información relacionada con la autoexclusión y que entiendo las instrucciones contenidas en la solicitud y que son ciertos los datos que aquí he consignado.

Declaro renunciar de forma voluntaria a mi derecho de ingresar a todas las salas de juegos autorizadas del país.

Declaro conocer que mi ingreso a cualquier sala de juego durante la vigencia de la autoexclusión es un acto voluntario, libre, y consciente de mi parte, por lo cual, exoneró de toda responsabilidad tanto al operador en caso que así suceda.

Declaro conocer y autorizar al operador para que adopten las medidas que le sean posibles con el objetivo de ayudarme a dar cumplimiento a mi decisión de autoexclusión de las salas de juegos.

Declaro tener conocimiento que la presente autoexclusión se podrá revocar en cualquier momento, sin embargo, conozco y acepto que la revocatoria surtirá efectos setenta y dos (72) horas después de manifestarla.

Autorizo al operador a reportar a Coljuegos el contenido del presente formato, para efectos de conformar el registro de autoexcluidos, la consulta del registro por parte de los operadores autorizados y el seguimiento a la política de juego responsable.

Autorizo al operador y a Coljuegos a realizar el tratamiento de mis datos personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 compilado en el Decreto 1074 de 2015.

Firma en la ciudad de: \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

FIRMA: \_\_\_\_\_.

Anexo 3. Formato Revocatoria Autoexclusión

**FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVOCATORIA DE AUTOEXCLUSIÓN**

**DATOS DEL SOLICITANTE:**

1. Nombre: \_\_\_\_\_
2. Apellidos: \_\_\_\_\_
3. Tipo Documento: C.C \_\_\_\_\_ Pasaporte \_\_\_\_\_ Otro (cual) \_\_\_\_\_
4. Documento N°: \_\_\_\_\_
5. Dirección: \_\_\_\_\_
6. Ciudad: \_\_\_\_\_
7. Teléfono: \_\_\_\_\_
8. Correo electrónico: \_\_\_\_\_

**SOLICITUD A PETICIÓN DEL INTERESADO**

Yo \_\_\_\_\_, decido voluntariamente REVOCAR la decisión de AUTOEXCLUSIÓN dada para la sala de juego denominada \_\_\_\_\_ ubicada en \_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_ del mes \_\_\_\_ de año 20\_\_.

**DECLARACIONES**

- Declaro que mi decisión de revocar la autoexclusión expuesta con anterioridad y se firma de buena fe y en ejercicio de mi autonomía.
- Declaro que he leído toda la información relacionada con la autoexclusión y que entiendo las instrucciones contenidas en la presente solicitud; así mismo manifiesto que los datos suministrados son ciertos y que pueden ser transmitidos a la autoridad que así lo exija.
- Declaro tener conocimiento que la presente REVOCATORIA solo tendrá efectos 72 horas después de la suscripción del presente documento.
- Autorizo al operador a reportar a Coljuegos la información contenida en la presente solicitud.
- Autorizo al operador y a Coljuegos a realizar el tratamiento de mis datos personales de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013 compilado en el Decreto 1074 de 2015.

• Se suscribe en la ciudad de: \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Nombre \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

No. Identificación. \_\_\_\_\_



Anexo 4. formato de autorización para el tratamiento de datos personales.

### AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Con la firma de este documento manifiesto que he sido informado de que: **A) DORAL GROUP S.A** persona jurídica de derecho privado, legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT. 900.581.479-0., actuará como el Responsable del Tratamiento manual de mis datos personales y ha puesto a mi disposición la línea de atención 607 **6906581** y el correo electrónico **protecciondedatos@doralgroup.com**, disponibles de lunes a viernes de 08:00AM a 05:00 PM, para la atención de requerimientos relacionados con el tratamiento de mis datos personales y el ejercicio de los derechos mencionados en esta autorización. **B)** Esta autorización permitirá a **DORAL GROUP S.A.**, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir la misma, de acuerdo con el procedimiento para el tratamiento de los datos personales en procura de cumplir con los requerimientos realizados por autoridad competente de conformidad con el giro normal de los negocios de la empresa. **C)** Mis derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales. **D) DORAL GROUP S.A.** garantiza la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de mis datos y se reservan el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web **www.doralgroup.com**.

Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a **DORAL GROUP S.A.** para tratar mis datos personales incluso los sensibles de acuerdo con su Política de Tratamiento de Datos Personales la cual declaro haber conocido y para los fines relacionados con su objeto social, en especial para fines legales antes los entes públicos que ejercen vigilancia sobre su actividad económica, y fines comerciales. La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria bajo mi consentimiento y es verídica, incluso la relacionada con datos sensibles que no estoy obligado a suministrar.

Fecha \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

Anexo 5. Registro de clientes Autoexcluidos

TC GROUP SAS - CASINO DE MONTECARLO						
REGISTRO CLIENTES AUTOEXCLUIDOS						
NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO	FECHA AUTOEXCLUSION	TIEMPO AUTOEXCLUSION	ANEXO CARTA