

 INVERSIONES BUENA FORTUNA S.A.S.	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	01-ENE-2024
		Rev. 00

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE JUEGO RESPONSABLE



 INVERSIONES BUENA FORTUNA SAS	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

1. OBJETIVO

El objetivo presente documento es establecer las buenas practicas de juego responsable dentro de las salas de la siguiente manera:

- a. Establecer las políticas, lineamientos y actividades de apoyo que debe realizar la empresa (operador) con el fin de prevenir, orientar y acompañar a jugadores que han detectado conductas inusuales en materia de control a su actividad de juego.
- b. Implementar acciones de prevención y promoción, de autocontrol y de apoyo a los jugadores.
- c. Promover la cultura del Juego Responsable en Colombia, impulsada por Coljuegos y ejecutada por **Inversiones Buena Fortuna**.
- d. informar y educar sobre el uso adecuado de los juegos de suerte y azar, previniendo y protegiendo a los jugadores de las consecuencias negativas que puede producir el juego en exceso.
- e. Promover la práctica de juegos de suerte y azar 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 este empresa. Proteger y prevenir a la población jugadora y del juego sin control.
- f. Brindar herramientas de orientación a los jugadores en caso de presentar un uso inadecuado del juego.
- g. Disponer, consolidar y brindar información de organizaciones que puedan proveer apoyo a los posibles afectados por el juego sin control.

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

2. ALCANCE

Este código aplica para todos los funcionarios de Inversiones Buena Fortuna SAS con correo electrónico corporativo asignado.

Este manual aplica a los colaboradores y clientes de la empresa; y debe ser aplicado en cada una de las salas de juego autorizadas en el contrato de concesión.

Así mismo 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.

3. RESPONSABLES

Gerente General, Coordinador del Sistema de Gestión Integrado, Director de operaciones, Gerente de RRHH, Gerente de Sistemas, Gerente de Mercadeo, Gerente de Sala, Jefe de Caja, Jefes de Sala, Coordinador de Seguridad y en general todos los Jefes de Área; velaran por el cumplimiento del presente código.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1. Abreviaturas

IBF: Inversiones Buena Fortuna SAS

RRHH: Recursos Humanos.

SGI: Sistema de Gestión Integrado.

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

No aplica.

6. CONDICIONES Y RESTRICCIONES

No aplica.

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

7. DESCRIPCIÓN DEL CÓDIGO

7.1 INTRODUCCIÓN

Coljuegos expidió la Resolución 20214000036784 del 16 de diciembre de 2021 “*Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable*” con el objeto de dictar los lineamientos mínimos en materia de juego responsable encaminados a mitigar el impacto que podría tener el uso inadecuado de estos

Conscientes de la necesidad de incorporar acciones estratégicas enfocadas a lograr de manera oportuna, eficiente y eficaz la promoción del juego como alternativa de entretenimiento, con el objetivo adicional de garantizar la sostenibilidad del sector de juegos de suerte y azar y su percepción en la sociedad, reconociendo que la comunidad debe conocer las acciones encaminadas a promover el Juego Responsable, se elabora el presente manual Para una amplia mayoría de jugadores, los juegos de suerte y azar son una actividad recreativa y alternativa de entretenimiento y distracción que no genera consecuencias adversas, por consiguiente, se le denomina Juego Saludable o Recreativo. No obstante, existe una población de jugadores que pueden tener problemas con su modo acceder a esta actividad, caso en el cual se pueden surgir consecuencias negativas en quién lo practica y, en su entorno más cercano.

La empresa **Inversiones Buena Fortuna** consciente de que existe la necesidad de concientizar a los jugadores para que asuman el juego de forma responsable, fomentando el buen uso de esta actividad y proporcionando los elementos necesarios para identificar conductas que puedan afectar la salud del jugador, se compromete a través de este manual a brindar información, 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.

La empresa en el manual de buenas prácticas en juego responsable consagra todas aquellas medidas y procedimientos establecidos e implementados con el propósito de buscar informar y educar sobre el uso inadecuado de los juegos de suerte y azar, donde la prevención, el autocuidado y el apoyo a los afectados se constituyan en los pilares fundamentales de la empresa.

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

Entendemos 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 conocido, entendido y aplicado por nuestros colaboradores y por nuestros clientes.

7.2 DEFINICIONES

Además de las contenidas en la Resolución 20214000036784 del 16 de diciembre de 2021, para efectos del presente manual se adaptan las siguientes

- a. **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 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.

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

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

g. 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.

h. Publicidad en medios digitales: se refiere a las comunicaciones comerciales que se realizan a través de, por ejemplo, los siguientes canales:

- sitios web bajo el control de la empresa productora, importadora o comercializadora;
- búsquedas pagadas;
- anuncios (en movimiento y sin movimiento);

 INVERSIONES BUENA FORTUNA SAS	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

- 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);
- y, videojuegos.

- i. 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.
- j. 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.
- k. Local comercial:** Lugar físico donde se desarrolla la actividad de juegos de suerte y azar.
- l. 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

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

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

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

m. 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.

n. 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.

7.3 PRINCIPIOS

a. 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, y norma dictadas por las El Ministerio de Salud y Protección Social en su Rol de Autoridad Sanitaria, procurando siempre el respeto a la dignidad humana.

b. Información y Publicidad

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

c. Participación:

Los programas de Juego Responsable adoptados por los operadores autorizados procuraran la participación de los grupos de interés relevantes en el diseño de la estrategia de Juego Responsable, así como en la toma de decisiones para el desarrollo de la misma.

d. Integridad:

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	01-ENE-2024
		Rev. 00

La sociedad **Inversiones Buena Fortuna** 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 a que la aplicación de este manual y de las acciones encaminadas a proteger al jugador estarán fundamentadas en valores como la honestidad, confianza, respeto y responsabilidad.

- **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 respecto 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.

7.4 POLÍTICAS

1. El operador, como oferente de juegos de suerte y azar, se compromete con la industria del juego de suerte y azar 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. El operador realizará periódicamente capacitaciones a sus empleados 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 que mantengan actualizado su conocimiento y deberes frente a los jugadores.
3. El operador debe realizar las acciones tendientes a ofrecer la mayor cantidad de información posible al jugador con la cual le permita tomar decisiones informadas.

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

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.

7.5 RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE

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

La implementación, seguimiento, ejecución y control de la aplicación del manual de Juego Responsable estará a cargo de **Esteban Simonetti López**.

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 las personas que se han autoexcluido de las salas de juego y/o han revocado su autoexclusión a Coljuegos.
5. Informar a las salas que hacen parte del Contrato de Concesión, el listado de jugadores autoexcluidos.

7.6 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 de **Inversiones Buena Fortuna**
- b) (**Masters Royale Casino y Texas Luxury Casino**) y estará disponible en todas las salas de juego.
- c) Adoptar en todas las piezas publicitarias una restricción clara para el juego de niños, niñas y adolescentes. Y en las comunicaciones comerciales no se

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

podrán dirigir directa o indirectamente a niños, niñas o adolescentes para persuadirlos o incitarlos al juego.

- d) Se dispondrá de puntos específicos dentro del establecimiento, sobre publicidad de acuerdo al juego responsable
- e) 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.
- f) 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”*.

- 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.

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

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;
 - Decirle 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;

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

- 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.

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

- c) Para campañas de medios pagadas y al aire libre, es decir, la publicidad exterior visual, así como las campañas Below the Line (BTL) o activaciones que se realicen en espacios públicos los anunciantes propenderán porque la comunicación comercial no se realice 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.

Se emplearán las medidas adecuadas para evitar el acceso a los eventos promocionales por parte de menores de edad

7.7CAPACITACIONES

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

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

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 de puedan entender el 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)

7.8 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.

 INVERSIONES BUENA FORTUNA SAS	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

- 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 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 y reportados a las salas de juego de la empresa.
- g. Adelantar campañas que anime 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. El jugador que se autoexcluya deberá presentar su identificación en todos los locales para su ingreso, en caso de no hacerlo, se entiende que ha revocado tácitamente su autoexclusión, exonerando al operador de cualquier responsabilidad por su actividad de juego
- j. El jugador concede el derecho a la empresa a retirarlo de la sala de juego, si estando autoexcluido no presentó su identificación al ingreso y/o vulneró cualquiera de los mecanismos de control establecidos para ser identificado. En este caso, el jugador acepta que si jugó en estas condiciones, no tendrá derecho a reclamar a la empresa valor alguno.
- k. Los jugadores deberán informar a la empresa sobre diagnósticos de juego patológico y/o declaraciones judiciales que declaren al jugador incapaz, en caso de no informar o poner en conocimiento tales situaciones, la empresa no se hace responsable de la actividad de juego del jugador.

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

En caso de que jugador no acepte la política de datos personales al momento de autoexcluirse, acepta que el ingreso que realice a las salas de juego de la empresa, es una revocatoria de la autoexclusión realizada

- 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.
- b. Identificar jugadores que llevan más de 12 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.

7.9 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.

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	01-ENE-2024 Rev. 00

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; y
- 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; y
- 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; y

Señales vinculadas a la Frecuencia de Juego

- Juego prolongado
- Jugar de manera continua sin descanso por más de 12 horas y
- 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);

 INVERSIONES BUENA FORTUNA SAS	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

- Pedir dinero prestado a otros usuarios (para cualquier propósito); e
- 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

	GERENCIA GENERAL	IBF-MAGG-001
		01-ENE-2024
	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	Rev. 00

8. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del Cambio	Fecha
00	Emisión del Manual	01- ENE-2024

9. ANEXOS

No Aplica

Elaboró:  Gerente Sistemas e Infraestructura	Revisó:  Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones.	Aprobó:  Gerente General
---	---	---