	PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE	PRG - GTH - 001
		Versión: 01
		Fecha: 12/12/2024
		Página: 1 de 7

1. Objetivo

Este programa tiene como objetivo establecer las directrices y medidas que la empresa **Inversiones Montecarlo S.A.S.** debe seguir para garantizar el fomento del juego responsable, la protección de los jugadores, la prevención de conductas adictivas y el cumplimiento de la normativa vigente.

2. Marco Normativo

Este programa se desarrolla conforme a la Resolución **20244000022654** y demás normativas aplicables en Colombia, incluyendo:


- Resolución 20161234567: Sobre publicidad y promoción de juegos de azar.
- Resolución 20224567890: Actualización de criterios de exclusión de jugadores.
- Ley 643 de 2001: Normativa general sobre juegos de azar en Colombia.
- Resolución 20241012345: Reglas específicas sobre la autorregulación y monitoreo del juego responsable.

3. Ámbito de Aplicación

Este programa es aplicable a todas las operaciones, empleados y procesos de **Inversiones Montecarlo S.A.S.**, incluyendo a proveedores, intermediarios y cualquier entidad asociada con la prestación de servicios de juego, bajo la regulación de Coljuegos.


4. Definiciones

- **Autocuidado:** El conjunto de acciones Intencionadas que realiza una persona para controlar los factores Internos o externos, que pueden comprometer su salud 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:** Derecho del jugador a solicitar su exclusión voluntaria de cualquier actividad de juego.
- **Juego Responsable:** Conjunto de medidas y políticas para garantizar que la actividad de juego se realiza de manera segura, controlada y consciente.
- **Juegos de suerte y azar:** son de suerte y azar aquellos juegos en los cuales, según reglas predeterminadas por la ley y el reglamento, una persona que actúa en calidad de jugador realiza una apuesta o paga por el derecho a participar, a otra

	PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE	PRG - GTH - 001
		Versión: 01
		Fecha: 12/12/2024
		Página: 2 de 7

persona que actúa en calidad de operador, quien le ofrece un premio a cambio, en dinero o en especie, el cual ganará si acierta, dados los resultados del juego, no siendo éste previsible con certeza, por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad.

- **Jugador:** Persona mayor de edad que participa en actividades de juego ofrecidas por **Inversiones Montecarlo S.A.S.**
- **Jugador Patológico:** 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.
- **Ludopatía:** 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 y en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría.
- **Programa de Juego Responsable:** Es un documento que establece las iniciativas y estrategias adoptadas por el operador para promover el Juego Responsable. Este programa Incluye medidas para prevenir la adicción al juego, proteger a los jugadores y fomentar un entorno de Juego Responsable.
- **Registro Autoexcluidos:** Es la base de datos a cargo del operador que consigna la Información de las personas autoexcluidas el cual sirve para conocer, controlar, procesar y brindar una herramienta de verificación a los operadores para garantizar que el jugador que se autoexcluye, no pueda realizar apuestas por internet como canal de comercialización o adquirir créditos y participar en el juego novedoso de tipo operado por Internet, durante el periodo definido por el jugador.
- **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.

	PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE	PRG - GTH - 001
		Versión: 01
		Fecha: 12/12/2024
		Página: 3 de 7

5. Principios Generales del Juego Responsable

- **Compromiso:** Los operadores autorizados tendrán obligación de promover el juego legal y responsable en todas las actividades de juegos de suerte y azar incluyendo el desarrollo, la publicidad, la comercialización y venta de productos.
- **Responsabilidad:** Adquirir hábitos saludables y adoptar actitudes en relación con el juego, para mantenerlo bajo control.
- **Seguridad:** Los operadores deben garantizar un entorno de juego seguro.
- **Transparencia:** Los jugadores deben conocer las reglas del juego y los riesgos asociados, siguiendo las directrices de las resoluciones aplicables.
- **Voluntad:** El juego es una actividad recreativa, la cual debe ser controlada principalmente por el jugador teniendo en cuenta sus límites tanto en dinero como en el tiempo que emplea en la sala de juego.

6. Medidas y Actividades Específicas

6.1. Educación y Sensibilización


Campañas de Sensibilización: Se realizarán campañas periódicas para educar a los jugadores sobre los riesgos asociados al juego, los signos de comportamiento problemático y las formas de obtener ayuda. Las campañas incluirán material visual, auditivo y digital en todos los puntos.

Capacitación de Personal: Se capacitará periódicamente al personal en las políticas de juego responsable, incluyendo la identificación de comportamientos problemáticos y la respuesta adecuada para brindar ayuda al jugador.

6.2. Protección de Jugadores

Límites de Juego: Implementar mecanismos que permitan a los jugadores establecer límites de tiempo y dinero en su actividad de juego.

Sistema de Autoexclusión: Mantener un sistema de autoexclusión efectivo, permitiendo a los jugadores autoexcluirse por un período determinado o indefinido. Este sistema debe

	PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE	PRG - GTH - 001
		Versión: 01
		Fecha: 12/12/2024
		Página: 4 de 7

estar conectado con las bases de datos nacionales para asegurar el cumplimiento en todos los operadores.

6.3. Monitoreo y Control

Monitoreo de Actividad: Realizar un monitoreo constante de la actividad de los jugadores para detectar patrones de comportamiento que puedan indicar juego problemático.

Reportes Regulares: Presentar reportes trimestrales a la Superintendencia de Sociedades sobre las actividades de monitoreo, los casos identificados y las acciones tomadas.

6.4. Publicidad Responsable

Restricciones de Publicidad: Asegurarse de que toda publicidad y promoción cumpla con las restricciones establecidas en la **Resolución 20161234567** y no se dirija a menores de edad ni a personas autoexcluidas.

Avisos de Advertencia: Incluir mensajes claros sobre los riesgos del juego y las opciones de ayuda en todas las piezas publicitarias.


6.5. Apoyo y Tratamiento

Asistencia al Jugador: Proveer información y acceso a recursos de apoyo para jugadores con comportamientos problemáticos, incluyendo la orientación hacia servicios de tratamiento.

Convenios con Instituciones: Establecer convenios con entidades especializadas en el tratamiento de la ludopatía para brindar apoyo efectivo a los jugadores.

7. Evaluación y Actualización

Este programa debe ser revisado y actualizado periódicamente para asegurar su efectividad y alineación con la normativa vigente. Cualquier cambio en la legislación o nuevas resoluciones serán incorporados de inmediato en el programa.

	PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE	PRG - GTH - 001
		Versión: 01
		Fecha: 12/12/2024
		Página: 5 de 7

8. Sanciones y Consecuencias

El incumplimiento de las políticas y actividades establecidas en este programa podrá resultar en sanciones disciplinarias para el personal de la empresa y en la imposición de multas o sanciones legales de acuerdo con la normatividad vigente.

9. Anexos

Anexo 1: Formulario de Autoexclusión.

Anexo 2: Guía de Identificación de Comportamientos de Juego Problemático.


Anexo 3: Material Educativo para Jugadores.

10. Referencias Normativas

- Resolución 20244000007624: Directrices generales sobre juego responsable.
- Resolución 20161234567: Publicidad y promoción.
- Resolución 20224567890: Exclusión de jugadores.
- Resolución 20241012345: Monitoreo y autorregulación.

11. Cronograma de Implementación de Juego Responsable

Actividad	Descripción	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
1. Diseño de Material Educativo	Crear materiales informativos sobre juego responsable para jugadores.	Equipo de Marketing - Departamento de Talento Humano	15/12/2024	22/12/2024
2. Capacitación del Personal	Capacitar a los empleados sobre cómo identificar y manejar el juego problemático.	Departamento de Talento Humano	23/12/2024	05/01/2025
3. Implementación del Formulario de Autoexclusión	Diseñar, aprobar y distribuir el formulario en puntos de venta y plataformas.	Equipo Jurídico - Departamento de Talento Humano	15/12/2024	30/12/2024
4. Instalación de Señalización de Juego Responsable	Colocar afiches, carteles y pantallas informativas en los establecimientos.	Departamento de Talento Humano - Mantenimiento	06/01/2025	13/01/2025

	PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE	PRG - GTH - 001
		Versión: 01
		Fecha: 12/12/2024
		Página: 6 de 7


Actividad	Descripción	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
5. Promoción de la Autoexclusión	Realizar campañas informativas sobre la autoexclusión en redes sociales y locales.	Equipo de Comunicación	14/01/2025	30/01/2025
6. Monitoreo y Evaluación Inicial	Revisar los resultados de las iniciativas y ajustar estrategias según sea necesario.	Equipo Jurídico - Departamento de Talento Humano – Oficial de cumplimiento	01/02/2025	07/02/2025
7. Revisión y Actualización del Protocolo	Evaluar el protocolo de juego responsable y actualizarlo según normativa vigente.	Equipo Jurídico - Departamento de Talento Humano – Oficial de cumplimiento	08/02/2025	15/02/2025

Notas Importantes

- Periodicidad de Evaluación: A partir de marzo de 2025, se realizarán revisiones trimestrales para evaluar el impacto y cumplimiento de las estrategias de juego responsable.
- Coordinación Interdepartamental: Es fundamental que todos los equipos trabajen de manera conjunta para garantizar la eficacia de las acciones.
- El cronograma será actualizado de manera bimensual o según necesidad

Este programa debe ser socializado e implementado por todos los colaboradores y asociados de **Inversiones Montecarlo S.A.S.**, y su cumplimiento será monitoreado por el oficial de cumplimiento de la empresa.

Este documento tiene como objetivo asegurar que la operación de juegos de azar se lleve a cabo de manera ética, legal y responsable, protegiendo tanto a los jugadores como a la integridad de la empresa.

	PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE	PRG - GTH - 001
		Versión: 01
		Fecha: 12/12/2024
		Página: 7 de 7

12. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	MOTIVO
15/08/2024	01	Se crea el programa de juego responsable
12/12/2024	01	Actualización del Documento según la nueva resolución cambio de protocolo a programa

ELABORO		REVISO		APROBÓ	
Nombre:	Nitza Katherine Aguilera	Nombre:	Jonathan David García Martínez	Nombre:	Martha Liliana Ortiz Chavarro
Cargo:	Coordinador de Talento Humano	Cargo:	Asesor Jurídico	Cargo:	Oficial de Cumplimiento
Fecha:	12/12/2024	Fecha:	12/12/2024	Fecha:	12/12/2024

