	PROTOCOLO DE JUEGO RESPONSABLE	PRO - GTH - 001
		Versión: 01
		Fecha: 15/08/2024
		Página: 1 de 4

1. Objetivo

Este protocolo 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 protocolo se desarrolla conforme a la Resolución **20244000007624** 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 protocolo 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

- **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 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 que participa en actividades de juego ofrecidas por **Inversiones Montecarlo S.A.S.**
- **Juego Responsable:** Conjunto de medidas y políticas para garantizar que la actividad de juego se realiza de manera segura, controlada y consciente.

	PROTOCOLO DE JUEGO RESPONSABLE	PRO - GTH - 001
		Versión: 01
		Fecha: 15/08/2024
		Página: 2 de 4

- **Autoexclusión:** Derecho del jugador a solicitar su exclusión voluntaria de cualquier actividad de juego.

5. Principios Generales del Juego Responsable

- **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.
- **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.

6. Medidas y Actividades Específicas

6.1. Educación y Sensibilización


Campañas de Sensibilización: Realizar 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 de venta.

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

	PROTOCOLO DE JUEGO RESPONSABLE	PRO - GTH - 001
		Versión: 01
		Fecha: 15/08/2024
		Página: 3 de 4

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 protocolo 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 protocolo.

8. Sanciones y Consecuencias

El incumplimiento de las políticas y actividades establecidas en este protocolo 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.

	PROTOCOLO DE JUEGO RESPONSABLE	PRO - GTH - 001
		Versión: 01
		Fecha: 15/08/2024
		Página: 4 de 4

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.

Este protocolo 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.

6. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	MOTIVO
15/08/2024	01	Se crea el protocolo de juego responsable

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:	15/08/2024	Fecha:	15/08/2024	Fecha:	15/08/2024