MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN JUEGO RESPONSABLE PARA EL SECTOR DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR LOCALIZADOS

INVERPRO G.S. S.A.S.

Contrato de Concesión No. C1887

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

OBJETIVOS 4

I. ALCANCE 5

II. DEFINICIONES 5

III. PRINCIPIOS 6

IV. POLÍTICAS 7

V. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE.....8

VI. ACTIVIDADES.....9

A. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCION 9

1. EVENTOS PROMOCIONALES.....10

2. CAPACITACIONES 10

3. MECANISMOS DE DETECCION DE COMPORTAMIENTO DE RIESGO DEL JUEGADOR.....11

B. ACCIONES DE AUTOCUIDADO.....11

C. ACCIONES DE APOYO

VII. INDICADORES.....15

VIII. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN 16

INTRODUCCIÓN

Coljuegos expidió la Resolución 20244000022654 de 16 de octubre de 2024, *"Por medio de la cual se deroga la Resolución 20214000036784 del 16 de diciembre de 2024, y se establecen nuevas disposiciones y lineamientos en materia de Juego Responsable"*, dicha normativa contiene acciones estratégicas enfocadas en 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..

Para una amplia mayoría de los jugadores, el juego es una actividad recreativa, una alternativa posible de entretenimiento y distracción que no tiene consecuencias adversas, por consiguiente, se la denomina Juego Saludable o Recreativo. No obstante, existe una población de los jugadores que sí pueden tener problemas con su modo de jugar. Es esos casos, pueden surgir consecuencias adversas en quién lo practica y, algo más tarde, en su entorno más cercano (familia, trabajo, amigos).

La condición básica para que esto ocurra es la pérdida de control o moderación tanto en monto económico como en el tiempo dedicado que alcanza a superar lo que esta persona podría llegar a afrontar.

Los operadores de juegos de suerte y azar, tenemos la responsabilidad de tomar las medidas razonables para prevenir y minimizar el riesgo de juego compulsivo en los juegos ofrecidos, mediante el monitoreo del 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.

La empresa **Inverpro GS S.A.S.**, 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, para lo cual 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 ycontrolada, 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 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.

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.

OBJETIVOS

a. Implementar acciones de prevención y promoción, de autocontrol y de apoyo a los jugadores.
b. Promover la cultura del Juego Responsable en Colombia, impulsada por Coljuegos y ejecutada por **Inverpro GS S.A.S.**
c. Informar y educar sobre el uso adecuado de los juegos de suerte y azar, previniendo y protegiendo a toda la comunidad de las consecuencias negativas que puede producir el juego en exceso.
d. 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 este establecimiento.
e. Proteger y prevenir a la población jugadora y no jugadora 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 jugadores

I. ALCANCE

Este manual aplica a todos los gestores y/o operadores de juegos de suerte y azar y clientes; 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.

II. DEFINICIONES

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 sí misma en ejercicio de la autonomía de la voluntad.

b. **Autoexclusión:** Proceso voluntario en el que la persona decide por un periodo específico excluirse de la posibilidad de jugar.

c. **Créditos para la participación**: son el instrumento a disposición del jugador, depositados en su cuenta del juego constituidos por los adquiridos por el jugador y los premios obtenidos en la actividad de juego.

d. **Juego responsable**: Comprende una serie de prácticas y recomendaciones que tienen por objetivo entender los juegos de suerte azar como una alternativa de esparcimientos sano y de entretenimiento, y promover la práctica del juego de forma racional y consciente. Implica una decisión informada y educada por parte de los jugadores, evitando que se ponga en riesgo su salud mental.

e. **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.

f. **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 lesión a los objetivos personales, familiares y vocacionales. Adicionalmente, tienen unos criterios de diagnóstico de juego patológico previamente definidos.

g. **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.

h. **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, la lotto preimpresa, la lotería instantánea, el 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.

i. **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.

j. **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.

k. **Gestor y/u operador autorizado**: Persona jurídica natural que cuenta con Autorización y/o contrato de concesión suscrito Coljuegos, que le permite operar juegos de suerte y azar en Colombia.

l. **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.

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

n. **Página web:** Sitio web de Coljuegos https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/, en el cual el jugador puede acceder al micrositio de juego responsable y acceder a la información relacionada con esta política en Colombia.

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

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

III. PRINCIPIOS

a. Compromiso: Los operadores autorizados central obligación de mover el juego legal y responsable en todas las actividades de juegos de suerte azar incluyendo el desarrollo, la publicidad, la comercialización y venta de productos.

b. Participación: las estrategias de los programas de juegos responsables creadas por los operadores autorizados procurarán la participación de grupos de interés relevantes, y/o de expertos en la materia, tanto en el diseño como la toma de decisiones para su desarrollo.

c. Integridad: los operadores de promover una buena reputación del sector que refleje con esa actitud la implementación de los programas de juego responsable.

d. 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.

e. 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.

f. 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.

g. Respeto: La comunidad de juego, debe actuar con respeto a las políticas y reglas establecidas en este manual. Y por el respeto a la dignidad del jugador cuando este representa 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.

IV. POLITICAS

1. El operador, como oferente de juegos de suerte y azar, se compromete con la industria del juego 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 semestralmente capacitaciones a sus empleados y 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 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.

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.

V. 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 la Asamblea de Accionistas, sin embargo, la implementación, seguimiento, ejecución y control de la aplicación del programa de Juego Responsable estará a cargo del gerente general Ariel Nicolas Cerrudo

Las acciones que deberá desarrollar el encargado de Juego Responsable serán:

1. Realizar las capacitaciones a los colaboradores mínimo dos veces al año.
2. Presentar a Coljuegos el informe anual en formato digital a Coljuegos con el resultado del programa y su implementación deJuego Responsable.
3. Realizar una evaluación preliminar y periódica respecto del cumplimiento de indicadores del programa de juego responsable.
4. Proponer estrategias y mejoras al programa de juego responsable, identificando oportunidades de mejora y ajustes al programa planteado.
5. Implementar y/o hacer seguimiento a las restricciones previstas en la ley 643 del 2001 y las demás disposiciones reglamentarias expedida por Coljuegos para proteger a los menores de edad.
6. Implementar el test de identificación de factores de riesgo que se encuentra en el Micrositio sobre Juego Responsable de Coljuegos

VI. ACTIVIDADES

a. ACCIONES

1. ACCIONES DE PROMOCION Y PREVENCION

Cumplir las disposiciones previstas en materia de publicidad por las autoridades competentes, en particular, las siguientes que van dirigidas a la protección e información de la población jugadora sin registro de factores de riesgo y a población no jugadora:

a) El manual será publicado en las redes sociales de **Inverpro GS S.A.S** y estará disponible en formato físico y/o digital en todas las salas de juego.

b) Transmitir la información general sobre el juego responsable.

c) Se dispondrá material informativo en materia de juego responsable en todas las salas de juego. Allí se encontrará información relacionada con la forma como el jugador puede acceder al micrositio de juego responsable creado por Coljuegos y a las herramientas de apoyo

d) Realizar dos capacitaciones a los colaboradores, una que se llevará a cabo en el mes de enero y la segunda para el mes de junio.

e) 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.

f) Se dispondrá de puntos específicos dentro del establecimiento, sobre publicidad de acuerdo con el juego responsable.

g) Adoptar las campañas de promoción y prevención creadas y desarrolladas por Coljuegos sobre juego responsable.

h) 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.

i) 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".*

j) En la página web del operador se debe crear un acceso directo al micrositio de juego responsable dispuesto por Coljuegos en su página web.

k) 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 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.

l) 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;

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

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.

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 colaborades.

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 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).

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 colaborades, 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.
b. Identificar jugadores que llevan más de 5 horas de juego continuo, con el fin de brindarles información acerca del juego responsable.

2. ACCIONES DE AUTOCUIDADO

Se enfocan en suministrar herramientas dirigidas a los jugadores de juegos de suerte y azar, que les permita tomar decisiones informadas y gestionar su comportamiento de juego de manera consciente y controlada. Estas herramientas son las siguientes:

a. Adoptar el test de identificación de factores de riesgo, que se encuentra en el micrositio diseñado por Coljuegos, https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/

b. Adelantar campañas que anime a los jugadores a fijar un límite de tiempo y de dinero acorde con sus circunstancias personales.

c. No conceder préstamos, créditos o asistencia financiera a los jugadores.

3. ACCIONES DE APOYO

La sociedad INVERPRO GS S.A.S., pondrá a disposición el material informativo disponible en los locales comerciales, ya sea en formato digital o impreso relacionado con el Micrositio de Juego Responsable de Coljuegos, para que cualquier interesado pueda acceder a este. Esta medida está orientada a brindar apoyo a la población jugadora con registro de factores de riesgo de juego sin control.

A través de dicho Micrositio se brindará acceso a las herramientas de test de identificación de factores de riesgo y al directorio creado por esta entidad y que incluye Fundaciones e Instituciones Prestadoras de Salud que brindan servicios de orientación y atención en salud mental, así como la información de las Entidades Promotoras de Salud (EPS), que se encontrara en este enlace: (https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/).

De estas acciones se deberá dejar constancia en el informe de seguimiento al programa dejuego 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.

c. 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.

d. 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 5 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);
- 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;
- 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.

- 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 acciones deJuego Responsable.

VII. INDICADORES

Los indicadores que planteamos como empresa para evaluar las acciones que desarrollaremos dentro del programa del manual de juego responsable , serán :

(i) Promoción y prevención

- Dos (2) capacitaciones.
- Evaluación de las capacitaciones realizadas.
- una campaña de publicidad en materia de juego responsable que sean promovidas por el operador.
- Eficiencia en los mecanismos de detección de comportamientos de riesgo.
- Campañas de concientización sobre la adicción al juego y sus derivados.
- Piezas publicitarias dinámicas en las redes sociales de Inverpro GS S.A.S., sobre la importancia de realizar un juego responsable en los puntos de venta.
- Seguimiento al cambio de comportamiento de nuestros clientes.
- Campañas de concientización sobre la adicción al juego y sus derivados.
- Publicidad enfocada a concientizar a nuestros clientes internos como externos.

(ii) Acciones de autocuidado

- Cantidad de personas que acceden a la publicidad relacionada con juego responsable en los establecimientos comerciales.
- Cantidad de personas que realizan el test de identificación de factores de riesgo.
-

(iii) Disposición de las herramientas de apoyo.

- Cantidad de personas que acceden al micrositio de juego responsable a través del operador.
- Cantidad de personas que solicitan información sobre el directorio de entidades prestadoras de apoyo en materia de salud mental.

VIII. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION

Se iniciará la implementación, seguimiento y control de las políticas y acciones de Juego Responsable una vez Coljuegos ente regulador del aprobado del presente documento.

- Capacitación a los colaboradores en los meses de febrero y julio
- Implementación en publicidad mes de febrero 2025

IX. DIAGRAMA DEL PROCESO

