

*¡Juega con inteligencia, disfruta con
responsabilidad: la verdadera suerte está en el control!*

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS

DE JUEGO RESPONSABLE



NIT 901518184-1

CONTRATO DE CONCESIÓN No. C1911
2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO	6
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
2. ALCANCE.....	6
3. PRINCIPIOS.....	7
3.1. INTEGRIDAD.....	7
3.2. TRANSPARENCIA	7
3.3. LEGALIDAD	7
3.4. RESPONSABILIDAD.....	7
4. DEFINICIONES	8
5. ENCARGADO DEL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE.....	10
6. POLÍTICAS DE JUEGO RESPONSABLE	11
7. ETAPAS DEL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE.....	11
8. LINEAMIENTOS DE JUEGO RESPONSABLE	12
9. DERECHOS Y DEBERES DEL JUGADOR.....	12
9.1. DERECHOS DEL JUGADOR.....	12
9.2. DEBERES DEL JUGADOR.....	13
10. ACCIONES PARA IMPLEMENTAR.....	13
11. CAPACITACIONES.....	15
12. ACCIONES DE AUTOCONTROL.....	15
13. ACCIONES DE AUTOCUIDADO.....	17
13.1. DIAGRAMA DEL PROCESO DEL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE.....	17
13.2. TEST AUTODIAGNÓSTICO.....	18
13.3. FORMATO AUTOEXCLUSIÓN	18
13.4. ACCIONES DE APOYO A LOS AFECTADOS.....	18
13.5. SEÑALES DE ALARMA POR PARTE DEL JUGADOR.....	18
14. GRUPOS DE INTERÉS	19
15. ETAPA DE EVALUACIÓN	20
15.1. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	20
15.1.1. Tasa de Compleción Capacitación Colaboradores.....	20
15.1.2. Tasa de Compleción Capacitación Jugadores	20
15.1.3. Eficiencia del Programa Juego Responsable.....	20
15.1.4. % De Jugadores Excluidos	20

*¡Juega con inteligencia, disfruta con
responsabilidad: la verdadera suerte está en el control!*

16.	ANEXOS.....	21
16.1.	FORMULARIO DE AUTOEXCLUSIÓN	21
16.2.	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	23

INTRODUCCIÓN

El juego por placer, ocio u objetivos monetarios tiene miles de años de antigüedad y ha sido una actividad de entretenimiento y ocio presente en casi todas las culturas. “La búsqueda de excitación y el ataque al aburrimiento han estado a la base del juego en todos los tiempos”. (González, A, 1989).

Los juegos de suerte y azar son una actividad de entretenimiento innato del ser humano. Las personas realizan esta actividad como una alternativa de recreación, ocio, entretenimiento y distracción; una minoría puede llegar a sufrir y padecer consecuencias por el tipo de vulnerabilidad que cada persona presente en su individualidad, teniendo un posible impacto negativo en su entorno familiar, laboral y social; todo esto afecta su emocionalidad, perdiendo el control en la forma de desempeñarse en algún tipo de juego.

Actualmente, los juegos de azar en nuestro país son una actividad económica altamente regulada, y que, por Ley, es autorizada para ser desarrollada y explotada comercialmente de manera legal. Es de gran importancia afirmar y establecer que los juegos de suerte y azar en Colombia son una actividad de relevancia económica y social, que están bajo el marco del entretenimiento y la diversión como una actividad que genera recreación.

El desarrollo del sector de juegos de suerte en Colombia también se sustenta en políticas orientadas hacia el juego responsable. Iniciativas como la imposición de límites de apuestas, la inclusión de mensajes de advertencia y la creación de herramientas de autoexclusión tienen como objetivo proteger a los jugadores más vulnerables. Estas medidas son esenciales para garantizar que el sector siga creciendo de manera socialmente responsable¹.

A pesar de lo mencionado anteriormente, hay personas, en este caso usuarios o jugadores; que se convierten en vulnerables frente al desarrollo de dicha actividad, debido al factor adictivo que puede desencadenarse en la práctica de los juegos de azar.

Por todo esto, es de gran importancia y relevancia generar sensibilización y conciencia a todas las partes interesadas, con el fin de asegurar y propender la salud integral del jugador, la salud de su familia, y a su vez; a sostenibilidad de la industria de juegos de suerte y azar.

Según la **Organización Mundial de la Salud (OMS)** la adicción es una enfermedad física y psico-emocional que crea una dependencia o necesidad hacia una sustancia, actividad o relación. Se caracteriza por un conjunto de signos y síntomas, en los que se involucran factores biológicos, genéticos, psicológicos y sociales. Es una enfermedad progresiva y fatal, caracterizada por episodios continuos de descontrol, distorsiones del pensamiento y negación ante la enfermedad.

La adicción en el ámbito operativo de los juegos de azar son un problema que requiere de la actuación de todos (Alta gerencia, Dirección, Jefatura, Coordinación, Supervisión, área operativa y clientes), partiendo de una idea clara, y es que estamos ante una enfermedad y como tal debe ser tratada. Este problema se debe atajar actuando siempre desde la prevención

¹ www.elespectador.com/contenido-patrocinado/asi-ha-sido-la-evolucion-del-sector-del-juego-en-colombia/

y no a través de medidas coercitivas y disciplinarias. El punto de partida pasa por la prevención y la implantación de protocolos de actuación.

La empresa **FARAON COMPANY SAS** da la bienvenida a este nuevo proceso, desde la institucionalidad busca fomentar una política de acompañamiento a los jugadores, aplicando los parámetros especificados en el presente documento, los cuales fomentan y contribuyen a la cultura del Juego Responsable.

FARAON COMPANY SAS, incursiona en el año 2022 al universo del entretenimiento, revolucionando la industria e imponiendo variedad de tecnología de última generación, ofreciendo experiencias de juego inmersas en momentos de emotividad que cumplen con el propósito de brindar un espacio ideal para la recreación y buen uso del tiempo libre, según lo promulga la Carta Magna colombiana, promoviendo una cultura de juego responsable en nuestros clientes salvaguardando el bienestar integral y psicosocial, prohibiendo el ingreso a menores de 18 años y ejecutando las normas y directrices de los entes reguladores.

En los Casinos de juego de la empresa **FARAON COMPANY SAS** se incorpora responsabilidad social enfocada hacia los jugadores en busca de implementar medidas para prevenir y promover el juego responsable. En el **CASINO FARAÓN DE CÚCUTA**, los visitantes jugadores se dividen en 73 % hombres y 27% mujeres mayores de 18 años y menores a 70 años, residentes de toda el área metropolitana de la ciudad de Cúcuta - Norte de Santander, que ejercen distintas profesiones de índole independiente y dependientes. **CASINO BLUE**, se encuentra ubicado en la ciudad de Barranquilla – Atlántico, la población jugadora pertenece al estrato cuatro, ubicado en el sector Riomar del norte de la ciudad.

Este documento se crea con el objetivo de seguir mostrando la importancia de promover la cultura responsable, basada en el marco de las Buenas Prácticas; aquí se encontrarán ayudas, capacitaciones y acciones para un buen desarrollo de los Juegos de Suerte y Azar, se busca que con este manual se prevenga y se proteja a los jugadores, a las familias y a la comunidad en general ; mitigando los riesgos relacionados con un juego compulsivo , promoviendo el juego saludable, que conlleva al entretenimiento y la Diversión.

Finalmente, este manual también será herramienta de apoyo para todos nuestros colaboradores, con el fin de que los mismos sean promotores de Decisiones Seguras y Favorables que conlleven a que el jugador este informado y tenga una decisión voluntaria de jugar o de autoexcluirse.

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos en materia del Juego Responsable en cada uno de los establecimientos de Juegos de Suerte y Azar que se encuentran dentro del contrato de concesión No. **C1911** de la empresa **FARAON COMPANY SAS** en la modalidad de juegos localizados, autorizada por Coljuegos; cumpliendo así, con los estándares solicitados en la *Resolución 20214000036784*, que busca establecer acciones estratégicas con el fin de mitigar los efectos e impactos negativos por el uso inadecuado del juego y además, asegurar el desarrollo de una industria sustentable, y a su vez muy proactiva en la orientación e información a las personas hacia una relación sana con los juegos de suerte y Azar mediante acciones que permitan prevenir y promocionar el autocontrol.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Definir las acciones a implementar, las cuales estén encaminadas a la promoción del Juego Responsable como una forma de entretenimiento, esparcimiento y diversión.
- b. Proveer mecanismos de autocontrol e información al jugador, orientados a la prevención de los problemas que los consumidores presenten con el juego, y de apoyo a los posibles afectados.
- c. Designar a un empleado dentro de la empresa, el cual este encargado de liderar la estructuración, implementación y seguimiento de los lineamientos para el cumplimiento del Juego Responsable.
- d. Elaborar un perfil del jugador, por medio del cual los empleados y colaboradores identifiquen conductas o riesgos que puedan contribuir en la elaboración del presente material.

2. ALCANCE

El presente manual informa el acercamiento metodológico y conceptual de “los lineamientos de Juego Responsable”, este proceso tiene como finalidad, la creación, identificación y profundización de acciones que tengan como objetivo prevenir el juego desmedido y promover el juego responsable en los establecimientos y salas de juego de la empresa **FARAON COMPANY SAS**.

El Juego Responsable consiste en la elección racional y sensata de las opciones de juego, que tenga en cuenta la situación y circunstancias personales del jugador, impidiendo que el juego se pueda convertir en un problema. El Juego Responsable implica una decisión informada y educada por parte de los consumidores con el único objetivo del entretenimiento, la distracción y en el cual el valor de lo jugado no supera nunca lo que el individuo se puede permitir. (Marca, 2021)

La elaboración del manual de buenas prácticas es el resultado del seguimiento e implementación de la *Resolución 20214000036784 de 2021*, creada por parte de la entidad reguladora, Coljuegos, contribuyendo a la prevención y mitigación del juego sin control, además promueve y promociona el juego como una alternativa de entretenimiento y diversión.

La empresa **FARAON COMPANY SAS** identificada con el **NIT 901518184-1** presenta este manual bajo las medidas y lineamientos expuestos por la entidad reguladora, estará a disponibilidad de los jugadores con el objetivo de brindar información, educación y conocimiento en la implementación de acciones de Juego Responsable.

Dicho manual debe ser de total conocimiento de las contrapartes de la empresa y de los colaboradores de los establecimientos de comercio que se encuentran en el contrato de concesión **C1911** a nivel nacional.

3. PRINCIPIOS

3.1. INTEGRIDAD

La Empresa **FARAON COMPANY SAS**, y sus colaboradores en los establecimientos de comercio en atención al cliente están comprometidos con la implementación del manual, con las acciones aquí plasmadas para cumplir con la protección al Jugador, en el marco del respeto, la honestidad y la responsabilidad.

3.2. TRANSPARENCIA

El Programa presentado en este manual busca cumplir en el marco de la transparencia y de la legalidad con todos los lineamientos de Juego Responsable.

3.3. LEGALIDAD

La empresa **FARAON COMPANY SAS** y el encargado de Juego Responsable en este caso el Sr. **DAVID VERGEL ORTIZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.090.457.679, quien debe velar por que se cumpla con la normatividad vigente relacionada con juego responsable, la protección del jugador y de sus datos personales.

3.4. RESPONSABILIDAD

Los programas de Juego Responsable comprometen no solo al jugador, sino también a la empresa concesionaria del Juego. Seremos responsables de la promoción de estrategias para minimizar los riesgos, creando cultura de diversión en el Jugador en cuanto a tiempo, frecuencia y recursos destinados al juego.

4. DEFINICIONES

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. Es una enfermedad que se caracteriza por un fracaso crónico y progresivo en resistir los impulsos de jugar apostando dinero. No todas las personas que juegan desarrollan una adicción al juego, del mismo modo que no todas las personas que beben terminan siendo alcohólicas.

Salud Mental. La organización Mundial de la Salud en su documento “Salud Mental: Nuevos conocimientos, nuevas esperanzas 2001” define la salud mental como el “...estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”. En resumen, es el estado de bienestar mental de una persona el cual permite un adecuado desempeño diario y social.

Partiendo de esta comprensión, el acompañamiento psicológico en la Entidad busca brindar una atención en favor del bienestar mental y emocional de la persona consultante.

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.

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.

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.

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.

Menor de edad. Toda persona menor de 18 años.

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.

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.

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 más 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.

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

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 en salud mental.

Adicción. La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como un estado psíquico y algunas veces físico resultante de la interacción entre un organismo vivo y un objeto, persona o conducta, que se caracteriza por producir modificaciones del comportamiento y otras reacciones que incluyen siempre un deseo incontrolable de repetir una conducta, continua o periódicamente, a fin de experimentar nuevamente sus efectos psíquicos y evitar a veces el malestar de su privación. Toda situación que provoque en la persona un tipo de vínculo estereotipado y excluyente corre el riesgo de convertirse en una adicción, entre ellas, las drogas, el juego, el trabajo, la comida, el sexo, la televisión, la obsesión por el orden, la limpieza, etc.

Responsabilidad social corporativa. Es un concepto que se define como un conjunto de prácticas empresariales que se encuentran abiertas a la transparencia y al respeto, basada en principios éticos, y enmarcadas en las aristas sociales, económicas y ambientales.

Servicios de Atención: Corresponden a las acciones encaminadas a suministrar tratamientos para el jugador y su círculo social, afectados por los efectos negativos derivados del juego sin control. Estos programas pueden incluir entre otros: grupos de autoayuda, atención psicológica individualizada, grupo de terapia para familiares, talleres complementarios, entre otros.

5. ENCARGADO DEL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

La persona encargada de implementar las acciones del programa de Juego responsable en la empresa **FARAON COMPANY SAS** es el Sr. **DAVID VERGEL ORTIZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. **1.090.457.679 de Villa del Rosario – Norte de Santander**, nombrado mediante Acta No. 010 de fecha 08 de Enero de 2025, quien liderará las siguientes tareas:

- Presentar a la Junta de Socios o quién haga sus veces, el programa de Juego Responsable y sus modificaciones.
- Capacitar a los colaboradores de la empresa, garantizando claridad en la información y compromiso en la implementación de las acciones.
- Presentar el Manual de Juego Responsable a la entidad reguladora Coljuegos, actualizar cuando haya modificaciones a la *Resolución 20214000036784* y realizar los informes pertinentes.
- Realizar el reporte de Autoexcluidos a Coljuegos.
- Mantener la base de datos de autoexcluidos actualizada en los establecimientos de comercio.
- Estar en constante capacitación en temas relacionados con el Juego Responsable.

6. POLÍTICAS DE JUEGO RESPONSABLE

La política de Juego Responsable de la empresa **FARAON COMPANY SAS** implementa compromisos y líneas de acción enfocadas a la promoción y el cumplimiento de Juego Responsable, mediante las siguientes funciones:

- El operador de Juegos de suerte y azar con contrato de concesión **C1911** diseñó este manual de tal forma que busca garantizar el cumplimiento de la empresa con respecto al marco normativo vigente establecido por Coljuegos
- El concesionario, se compromete a implementar las acciones establecidas en el presente manual, con el fin de apoyar las buenas prácticas de la Industria de los Juegos de Suerte y Azar en Colombia.
- El concesionario y el encargado de Juego Responsable brindará la información pertinente al jugador de los programas y beneficios que se ofrecen en cada uno de los establecimientos de comercio, y si es el caso, el acompañamiento que requiera.
- El Encargado de Juego Responsable, debe capacitar periódicamente sobre la regulación vigente por las autoridades competentes y las acciones contempladas en el manual de buenas prácticas a los colaboradores de los establecimientos de comercio de Juegos de Suerte y Azar. Si existe rotación se encargará de socializar dicho manual en el momento de la contratación del nuevo personal.
- El concesionario, habilitará un canal de comunicación con las personas involucradas en el desarrollo de las acciones del presente manual, que le permita medir el cumplimiento y si es necesario implementar acciones de mejora.
- La Empresa implementará una política de prevención de Ludopatía, junto con directivas y colaboradores, se comprometen a desarrollar labores que incluyan estrategias de prevención y sensibilización para prevenir la adicción, socializarla y publicarla.

7. ETAPAS DEL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

El presente programa de Juego Responsable se compone de dos etapas de ejecución:

- a. **Etapas de implementación:** la empresa **FARAON COMPANY SAS** identificada con el **NIT 901518184-1** implementará acciones encaminadas a la promoción del juego responsable como una forma de entretenimiento y esparcimiento, para proporcionar mecanismos de autocontrol al jugador, orientados a la prevención de problemas en los consumidores con el juego excesivo o que tengan un alto riesgo de padecerlo, consolidará y brindará información de organizaciones que puedan proveer apoyo a los posibles afectados por el juego sin control.
- b. **Etapas de seguimiento:** la empresa **FARAON COMPANY SAS** identificada con el **NIT 901518184-1** se compromete a cumplir con el programa de Juego Responsable, medir los resultados de las acciones adoptadas, y adelantar procesos de mejoramiento continuo en esta materia.

8. LINEAMIENTOS DE JUEGO RESPONSABLE

Por medio de la presente cartilla la empresa **FARAON COMPANY SAS** da a conocer los lineamientos implementados para el cumplimiento del Juego Responsable.

- a. Es importante resaltar, que la persona delegada para la aplicación y cumplimiento de la resolución mencionada deberá contar con la idoneidad y conocimiento de los procesos y procedimientos que se deben llevar hacia el cumplimiento de la política de Juego Responsable.
- b. Deberá tener la capacidad de identificar, controlar y mitigar cualquier acción que se presente en relación con el uso inadecuado del juego. El encargado deberá contar con una capacitación sobre el paso a paso que debe de llevar a cabo para alimentar la base de datos de autoexcluidos con Coljuegos.
- c. Las capacitaciones que realizara el líder o delegado de Juego Responsable están dirigidas a empleados, colaboradores, administradores y contrapartes que tengan relación directa con el Jugador. Estas Capacitaciones se pueden desarrollar de la siguiente manera:
 - Incluir en esta presentación las definiciones entregadas en la Resolución 20214000036784
 - Acciones por realizar para diligenciar el test de autodiagnóstico y el formulario de autoexclusión.
 - Tips de comunicación asertiva para dirigirse al Jugador en caso de que demuestre un uso inadecuado del juego.
 - Accesos a test autodiagnóstico y de autoexclusión.
- d. La empresa **FARAON COMPANY SAS** presenta al Sr. **DAVID VERGEL ORTIZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. **1.090.457.679 de Villa del Rosario – Norte de Santander** como persona encargada dentro de la empresa para velar por el cumplimiento de la presente resolución y realizar el debido seguimiento de forma interna y externa.
- e. Dentro de la preparación del espacio, se debe anexar los centros de diagnóstico encargados de orientar a las personas que presentan afición patológica a los juegos de suerte y azar.

9. DERECHOS Y DEBERES DEL JUGADOR

A continuación, se relaciona los derechos y deberes que tiene el Jugador, Coljuegos página web www.coljuegos.gov.co.

9.1. DERECHOS DEL JUGADOR

- A estar informado sobre el juego, sus reglas, plan de premios y todas las condiciones de este.

- Cuando gane, el derecho a recibir el premio establecido desde el principio.
- A que en caso de ganar le paguen justo a tiempo.
- A jugar en juegos de suerte y azar que aseguren transparencia y la Legalidad.
- A estar protegido mediante el contrato legislado en el artículo 5 de la ley 643 de 2001.
- A que sus datos estén protegidos y sean confidenciales.
- A ser tratado con respeto y amabilidad.
- A poder autoexcluirse de cualquier modalidad de los juegos de suerte y azar cuando identifique un posible problema o patología frente al juego.
- A tener el respaldo de Coljuegos como entidad reguladora cuando juega en sitios autorizados.

9.2. DEBERES DEL JUGADOR

- Tener presente que los juegos de suerte y azar están enmarcados en la actividad de entretenimiento y diversión de manera responsable
- En el marco de la legalidad, no utilizar el juego como un canal para una materialización de una actividad ilícita.
- Ser Mayor de edad, mayor de 18 años.
Cuando juegue, brindar información real al establecimiento y a su vez conocer las reglas de cada juego.
- Jugar en lugares (físicos y virtuales) autorizados por Coljuegos. Así le apuesta a la salud de los colombianos.
- Jugar con su propio dinero.
- Jugar con autocontrol.
- Jugar de manera legal, consciente y además responsable.

10. ACCIONES PARA IMPLEMENTAR

Las acciones principales para implementar el programa de Juego Responsable son:

10.1. ACCIONES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

Se adelantan a través de campañas de comunicación y educación dirigidas a la ciudadanía en general. Estas serán implementadas por la empresa **FARAON COMPANY SAS**, dirigidas a minimizar el riesgo de juego sin control y a maximizar la protección de los grupos de riesgo. Las acciones pueden permanecer en publicidad en el establecimiento de comercio, punto de venta o medios de comunicación digitales, cualquier herramienta implementada debe quedar constancia en la evaluación semestral del programa de juego responsable.

Las acciones presentadas a continuación, son las elaboradas por la empresa **FARAON COMPANY SAS** para promover el “**Jugar Bien - Ser responsable es parte del juego**” dentro de los establecimientos de comercio que se encuentran dentro del contrato de concesión No. **C1911** autorizado por Coljuegos.

10.2. PUBLICIDAD

La publicidad, debe seguir los lineamientos de la Responsabilidad Social Corporativa, debe contar con información suficiente, clara, veraz y no engañosa. Piezas gráficas donde la empresa **FARAON COMPANY SAS** comunica de manera clara las restricciones para jugar de los niños, niñas y adolescentes.

A través de los medios de comunicación de la empresa digitales o físicos, tales como lo son televisores en las salas de juego, habladores, folletos, pendones, chats, redes sociales, etc., donde se compartirán las piezas promocionales por medio de las cuales la empresa **FARAON COMPANY SAS** promueve su programa de juego responsable.

Diseño, impresión y promoción de las piezas gráficas donde se informa a los jugadores el compromiso del establecimiento en promover el juego responsable y mitigar los riesgos del uso incorrecto del juego.

El Concesionario desarrollará estrategias de marketing y publicidad donde se transmita información clara y específica sobre la importancia de la relación sana con el juego, utilizando frases alusivas como:

- ***Juega bien, ser responsable es parte del juego.***
- ***Jugar sin control causa adicción.***
- ***El juego es entretenimiento, juega con moderación.***
- ***Prohibida la venta a menores de edad.***
- ***No te excedas del límite destinado para jugar, evita solicitar créditos o dinero prestado para jugar.***
- ***Prioriza tus actividades familiares, sociales y laborales.***
- ***Cuéntale a tus familiares y amigos sobre tu experiencia jugando. Si lo haces responsablemente, no hay por qué ocultarlo.***
- ***Siempre que juegues, hazlo, pero no en exceso.***
- ***Si estas triste, enojado o deprimido, toma un descanso y regresa en otro momento a jugar.***
- ***No pierdas el control y tu dinero, mejor infórmate sobre los riesgos que existen cuando no juegas de forma responsable.***
- ***El juego, es, antes que cualquier otra cosa, una actividad elegida libremente, a la que puedes renunciar siempre que lo desees.***

TIPS PARA EL JUGADOR (Folleto)

- Juega por diversión, no por dinero o para evadir problemas.
- Juega solo en lugares físicos y virtuales autorizados por Coljuegos (es el ente regulador de la oferta nacional de juegos de suerte y azar).
- Recuerda que los juegos de suerte y azar son una opción de entretenimiento para mayores de 18 años.
- Conoce tus deberes y derechos como jugador.
- Reconoce las políticas de juego responsable del establecimiento donde estás jugando.

¡Juega con inteligencia, disfruta con responsabilidad: la verdadera suerte está en el control!

- Infórmate sobre las reglas del juego de tu preferencia antes de jugar.
- Lleva un resumen de las cantidades que apostaste.
- Haz que los juegos de suerte y azar sean una experiencia agradable, divertida, sin riesgo de daño.
- Descansar un tiempo entre jugadas.
- Tomar la decisión libremente de irse a casa.
- Determinar el límite de gasto antes de jugar.
- Juega por diversión, no por dinero o para evadir problemas.

11. CAPACITACIONES

Desarrollar actividades de difusión y concientización a colaboradores de casinos y salas de juego. Se debe involucrar a todas las áreas del concesionario, Junta Directiva, Directivos, Administradores, Personal de atención al cliente, etc. Con el fin de participar en las actividades orientadas dentro de la empresa **FARAON COMPANY SAS** a la implementación de Juego Responsable. Esto se deberá realizar por medio de un proceso de sensibilización y socialización donde se resalte la importancia del juego saludable.

Actividades Por Desarrollar:

- Difusión del Manual de Juego Responsable de la Empresa.
- Inducción en materia de Juego Responsable a todos los colaboradores nuevos.
- Capacitación como mínimo una vez al año a los colaboradores en temas de autoexclusión voluntaria y Juego Responsable.
- Charlas de sensibilización sobre el juego patológico con el fin de generar herramientas para la identificación de jugadores que puedan estar presentando señales de alerta con respecto al juego patológico.
- Se realizará evaluaciones a los colaboradores no solo al final de la capacitación, sino también en el transcurrir del programa.
- Se dejará constancia de la participación de los colaboradores de la empresa en el formato de asistencia y como soporte de cumplimiento del ciclo de capacitaciones.
- Es importante aclarar que las capacitaciones se podrán realizar de manera presencial o virtual, utilizando una convocatoria anticipada, con el fin de garantizar la asistencia de los colaboradores.

12. ACCIONES DE AUTOCONTROL

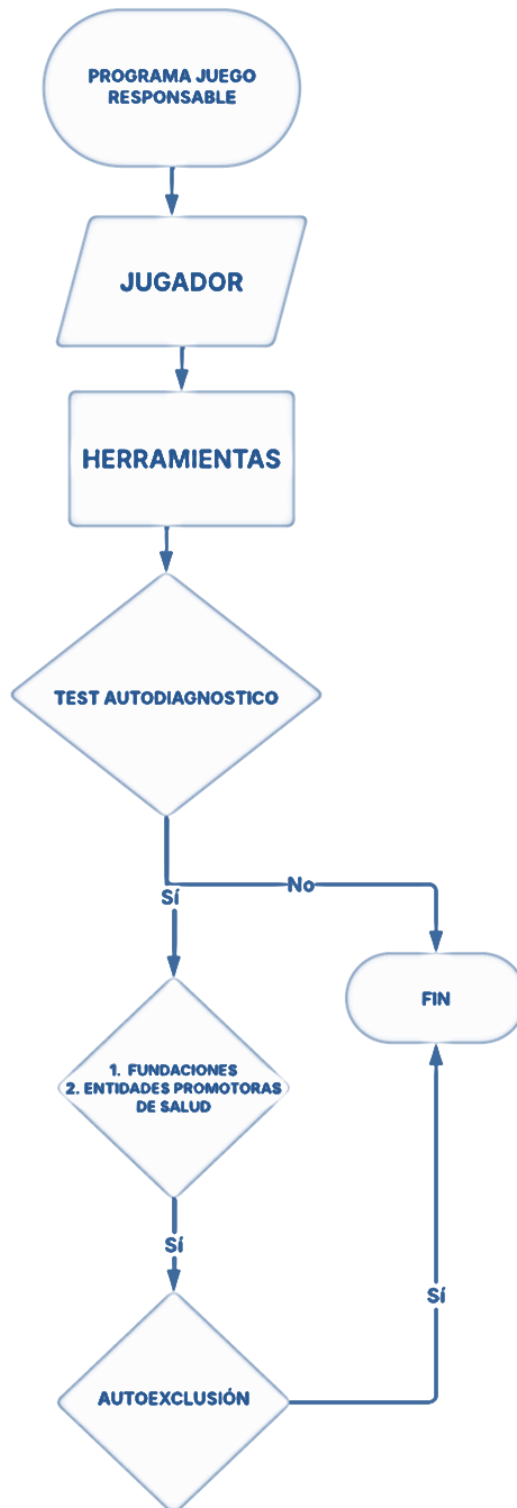
Las siguientes acciones serán implementadas y evaluadas por el Sr. **DAVID VERGEL ORTIZ**, encargado en materia de juego responsable de la empresa **FARAON COMPANY SAS** Implementar el test autodiagnóstico suministrado por Coljuegos, con el fin de ofrecer a los jugadores una autoevaluación de su nivel de juego.

- Tener disponible de forma física o electrónica el formato de autoexclusión.

- Implementar base de datos de autoexclusión y revocatoria de jugadores, y mantener los registros actualizados para información a Coljuegos a través de la herramienta dispuesta para el efecto.
- El concesionario no podrá conceder préstamos, ni cualquier otra modalidad de crédito o asistencia financiera a los jugadores.
- Establecer mecanismos de detección de comportamiento de riesgo del jugador mediante el seguimiento de frecuencia, tiempo y recursos destinados al juego.
- Prohibir el acceso al establecimiento de comercio destinado a casino o salas de juego a menores de edad, así como aquellas que hayan solicitado su autoexclusión de manera voluntaria.
- Socializar la solicitud de autoexclusión y también la revocatoria; es importante tener en cuenta, que la revocatoria tendrá efecto después de las 72 horas de autoexcluirse.
- En cada establecimiento debe haber una persona encargada de brindar información de Juego Responsable al Jugador, a la familia o a la comunidad en general.
- Disponer de información de contacto de prestadores de servicio de atención y tratamiento para los jugadores que lo requieran. Dicha información (detalle de contacto / número de teléfono), debe de estar disponible en forma impresa y visible en los establecimientos de comercio, así como en sus respectivas páginas web. Asimismo, deberán remitirlos a Coljuegos para incluirse en el micrositio de juego responsable en su página web <https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/>.

13. ACCIONES DE AUTOCUIDADO

13.1. DIAGRAMA DEL PROCESO DEL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE



Las acciones estarán enfocadas en suministrar herramientas dirigidas a los jugadores de suerte y azar, que les permita tomar decisiones informadas.

Estas herramientas son las siguientes:

13.2. TEST AUTODIAGNÓSTICO

Se concibe como una herramienta 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 frente al juego sin control y oriente sus decisiones personales frente al juego. (<https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/> - <https://www.casinofaraoncucuta.com/aqui-jugamos-responsable/>)

13.3. FORMATO AUTOEXCLUSIÓN

El formato es una herramienta mediante la cual el jugador tiene la posibilidad de excluirse del sitio de juego o de áreas específicas del mismo. Se trata de una técnica de autoayuda que permite tomarse un descanso para evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego. Mediante el formato de autoexclusión, el jugador le informa al operador sobre su decisión personal de autoexcluirse. La empresa **FARAON COMPANY SAS** tendrá en cada uno de sus establecimientos el formato suministrado por la entidad. (**ANEXO 16.1**)

13.4. ACCIONES DE APOYO A LOS AFECTADOS

Disponer 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 dejará constancia en el informe de seguimiento al programa de Juego Responsable.

13.5. SEÑALES DE ALARMA POR PARTE DEL JUGADOR

- a. Golpear los elementos de juego y sus partes de manera indebida.
- b. Utilizar Vocabulario inadecuado al interior del establecimiento de comercio.
- c. Mal trato al personal de la sala de juego y/o a los otros jugadores.
- d. Alterarse con otros ganadores de juego.
- e. Tener emociones que determinen comportamientos de tristeza o irritabilidad.
- f. Pedir Dinero prestado al personal de sala de juego o a los mismos jugadores.
- g. Intentar tener disponibilidad permanente de una maquina en una sala de juego.
- h. Estar preocupado por las apuestas, por ejemplo, planificar continuamente cómo ganar más dinero con las apuestas

- i. Sentir necesidad de apostar sumas de dinero cada vez más altas para lograr la misma emoción
- j. Intentar controlar, reducir o detener las apuestas, sin éxito.
- k. Sentirte inquieto o irritable al intentar reducir las apuestas.
- l. Apostar para escapar de los problemas o aliviar los sentimientos de desesperanza, culpa, ansiedad o depresión
- m. Intentar recuperar el dinero perdido con más apuestas (recuperación de las pérdidas)
- n. Mentirles a los miembros de la familia o a otras personas para ocultar la magnitud de las apuestas.
- o. Poner en peligro o perder relaciones importantes, un trabajo u oportunidades académicas o laborales debido a las apuestas.
- p. Recurrir al robo o al fraude para recuperar el dinero de las apuestas.
- q. Aislamiento del círculo social habitual
- r. Bajo rendimiento académico y bajo compromiso con la institución educativa
- s. Abandono de actividades vitales
- t. Cambios en la salud o en el estado físico
- u. Deterioro en las relaciones interpersonales y familiares
- v. Cambios en el estado de ánimo
- w. Dilatación de las pupilas
- x. Descuido de higiene personal y aspecto físico
- y. Irritabilidad constante

14. GRUPOS DE INTERÉS

- Es de Gran importancia identificar los grupos de interés relacionados con la implementación de las acciones de Juego Responsable enmarcadas en este Manual.
- Estos Grupos de Interés Directos o Indirectos se establecerán como aliados, manteniendo relaciones de colaboración permanente.
- Dentro de los Grupos de Interés que se pueden identificar esta Coljuegos como Entidad Reguladora del Juego, es la responsable de mostrar los lineamientos normativos, Ministerio de Salud, Universidades, Fundaciones, unidades hospitalarias, centros de ayuda, profesionales de la salud, entre otras.

Listado de red de apoyo CÚCUTA – Norte de Santander

FUNDACIÓN

**Línea Amiga de la Salud Mental
Hospital Mental Rudesindo Soto**

CONTACTO

**607-596-0050
607-574-8777**

Listado de red de apoyo BARRANQUILLA – ATLÁNTICO

**Línea de Salud Mental Gobernación del Atlántico
Línea de la Vida 24/7**

**3176218394
339 99 99**

15. ETAPA DE EVALUACIÓN

La empresa **FARAON COMPANY SAS** desde las Directivas de la compañía se debe garantizar el cumplimiento de la normatividad, así como facilitar los recursos y el tiempo para que la persona delegada como responsable del Programa de Juego Responsable, se forme y multiplique el conocimiento en los jefes y líderes de área, para garantizar la prevención.

Adicional, la empresa debe realizar anualmente una revisión y evaluación de las acciones desarrolladas a partir de este manual de Juego Responsable, con colaboradores y contrapartes, aplicará las mejoras que se determinen a partir de los hallazgos para continuar con una eficaz política en materia de Juego Responsable.

15.1. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

15.1.1. Tasa de Compleción Capacitación Colaboradores

$$TC = \frac{\# \text{ Colaboradores Capacitados}}{\# \text{ Total de Colaboradores}} * 100$$

15.1.2. Tasa de Compleción Capacitación Jugadores

$$TC = \frac{\# \text{ Jugadores Capacitados}}{\# \text{ Total de Jugadores}} * 100$$

15.1.3. Eficiencia del Programa Juego Responsable

$$\text{Eficiencia PJR} = \frac{\# \text{ de Meses}}{12 \text{ Meses}} * 100$$

15.1.4. % De Jugadores Excluidos

$$\% \text{ Jugadores Excluidos} = \frac{\# \text{ Jugadores Excluidos}}{\text{Total de Jugadores Evaluados}} * 100$$

16. ANEXOS

16.1. FORMULARIO DE AUTOEXCLUSIÓN

FORMULARIO DE SOLICITUD DE AUTOEXCLUSIÓN

La autoexclusión es 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. También escriba los números con claridad, tiene que firmar la solicitud. tiene que adjuntar copia de su documento de identidad)

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

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, que, en cualquier evento. Siempre que este 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 periodo más largo que el periodo restante para el vencimiento de la exclusión.

PERIODO 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.

*¡Juega con inteligencia, disfruta con
responsabilidad: la verdadera suerte está en el control!*

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

Declaro conocer y autorizar al operador para que adopte 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 _____ de 20_____.

FIRMA: _____.

16.2. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

El artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 establece que los responsables del tratamiento de datos personales deben adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley de protección de datos. A continuación, se presenta la política de tratamiento de la información en medio físico, siguiendo las directrices de dicho decreto:

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN FARAON COMPANY SAS

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para el manejo, almacenamiento, y protección de datos personales contenidos en medios físicos o digitales, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

2. Ámbito de Aplicación

Esta política se aplica a todas las áreas y procesos de la organización que involucren el manejo de datos personales en medios físicos o digitales.

3. Definiciones

- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento y/o custodia de datos.

4. Principios Rectores

El tratamiento de datos personales se realizará de conformidad con los siguientes principios:

- **Legalidad:** El tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en la presente política (Decreto 1377 de 2013).
- **Finalidad:** Los datos personales solo serán tratados para las finalidades legítimas informadas al titular.
- **Libertad:** El tratamiento solo puede realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **Transparencia:** Se debe garantizar al titular el derecho a obtener información sobre los datos que le conciernen.
- **Seguridad:** Se deben adoptar las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales.

5. Recolección de Datos

Los datos personales en medios físicos se recolectarán únicamente cuando sean estrictamente necesarios para la operación de la organización, y siempre con el consentimiento previo del titular.

6. Almacenamiento y Custodia

- Los documentos que contengan datos personales deberán almacenarse en lugares seguros, con acceso restringido únicamente al personal autorizado.
- Se implementarán medidas de seguridad físicas y digitales seguras, y acceso controlado.

7. Uso y Tratamiento

- Los datos personales recolectados serán utilizados exclusivamente para los fines para los cuales fueron recolectados.
- Cualquier uso distinto al informado al titular requerirá de un nuevo consentimiento.

8. Acceso y Consulta

El acceso a los datos personales en medios físicos estará restringido al personal autorizado que requiera dicha información para el desempeño de sus funciones.

9. Conservación y Eliminación

- Los datos personales serán conservados solo por el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recolectados.
- Una vez cumplida la finalidad, los documentos que contengan datos personales serán eliminados mediante procedimientos que garanticen su destrucción total y segura.

10. Derechos de los Titulares

Los titulares de los datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba del consentimiento otorgado para la recolección y tratamiento de sus datos.
- Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y en esta política.

11. Capacitación y Sensibilización

Todo el personal de la organización será capacitado periódicamente sobre la importancia de la protección de datos personales y las medidas de seguridad que deben adoptar.

12. Revisión y Actualización

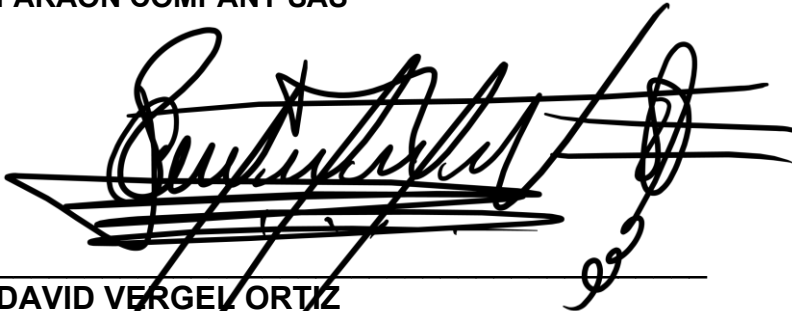
Esta política será revisada y actualizada periódicamente para garantizar su vigencia y adecuación a la normativa aplicable.

*¡Juega con inteligencia, disfruta con
responsabilidad: la verdadera suerte está en el control!*

Se presenta los días 18 del mes Enero del 2025.



JHONATAN VARGAS ROJAS
Representante Legal
C.C. No. 1.093.750.739 de Los Patios – Norte de Santander
FARAON COMPANY SAS



DAVID VERGEL ORTIZ
Designado del Programa de Juego Responsable
CC. No. 1.090.457.679 de Villa del Rosario – Norte de Santander
FARAON COMPANY SAS