



CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S

PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO GENERAL	3
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4.	ALCANCE DEL PROGRAMA	3
5.	DEFINICIONES	3
6.	PRINCIPIOS	5
7.	ACCIONES	5
	7.1 Acciones de promoción y prevención:	5
	7.2 Acciones de Autocuidado:	5
	7.3 Acciones de Apoyo:	5
8.	POLÍTICAS DE MITIGACIÓN	6
9.	SEÑALES DE ALERTA RELACIONADAS CON LUDOPATÍA	7
	9.1 Manejo por parte del personal operador:	7
10.	COMPROMISO Y MEJORA CONTINUA	8
11.	MANEJO DE LA INFORMACIÓN	8
12.	CONTACTO Y LÍNEAS DE AYUDA	8

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la normativa vigente, incluyendo la Ley 643 de 2001, la Ley 1616 de 2013, el Acuerdo 08 de 2020 y las Resoluciones emitidas por Coljuegos, en CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S. nos comprometemos a ofrecer una experiencia de juego segura y saludable. A través de nuestro programa, promovemos prácticas responsables y prevenimos comportamientos problemáticos, integrando acciones de sensibilización, apoyo psicológico y asegurando el cumplimiento de la Resolución 20244000022654. En todo momento, nos aseguramos de ofrecer un ambiente seguro y controlado para nuestros jugadores y el público en general.

2. OBJETIVO GENERAL

Promover un entorno de juego seguro, saludable y responsable en las operaciones de CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S., implementando estrategias que prevengan el juego problemático, protejan a los jugadores vulnerables y fomenten prácticas de juego consciente, cumpliendo con los lineamientos establecidos por Coljuegos.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Educar a los jugadores y al público en general** sobre los riesgos del juego descontrolado y las prácticas saludables, mediante campañas informativas y programas de sensibilización.
 - **Capacitar al personal operativo y administrativo** en la identificación y gestión de señales de juego problemático, garantizando la intervención adecuada.
 - **Monitorear y evaluar el impacto del programa**, mediante indicadores clave que permitan ajustar y mejorar continuamente las actividades implementadas.
-

4. ALCANCE DEL PROGRAMA

El Programa de Juego Responsable de CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S. aplica a todas las operaciones de juego localizado de la empresa, como casinos y máquinas electrónicas tragamonedas, abarcando a todos los jugadores y público en general, con especial atención a quienes sean identificados como vulnerables o en riesgo de desarrollar comportamientos problemáticos. También incluye al personal de la compañía, que deberá estar capacitado y sensibilizado sobre el tema, los canales de comunicación y publicidad para garantizar mensajes responsables, y los mecanismos de control interno, como la base de datos de jugadores autoexcluidos y los sistemas de monitoreo de comportamientos inusuales, asegurando un enfoque integral que priorice la prevención, intervención temprana y mejora continua de las prácticas de juego responsable.

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

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

Juego Responsable: Comprende una serie de prácticas y recomendaciones que tienen por objetivo entender los juegos de suerte y azar como una alternativa de esparcimiento 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.

Juego Problemático: Es una conducta de juego persistente y descontrolada que causa perjuicios personales, familiares, sociales o financieros, afectando negativamente la calidad de vida del jugador.

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 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.

Local Comercial: Lugar físico donde se desarrolla la actividad de juegos de suerte y azar.

Formato de Autoexclusión: Es una herramienta dispuesta por los operadores de juegos de suerte y azar en la modalidad de novedosos con canal de comercialización por internet y de tipo operados por internet, que permite al jugador excluirse de la plataforma o de uno o varios juegos en particular. Este mecanismo de autoayuda permite al jugador tomarse un periodo para evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego. Al diligenciar el formato de autoexclusión a través de la plataforma web, el jugador informa al operador sobre su decisión personal y voluntaria de autoexcluirse y de hacer parte del registro autoexcluidos.

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.

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

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.

6. PRINCIPIOS

CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S., adapta los principios de juego responsable y se rige por los siguientes:

a) Compromiso: CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S. se compromete a promover el juego legal y responsable en todas sus actividades relacionadas con juegos localizados, incluyendo el diseño, operación, publicidad y comercialización de sus servicios. La empresa integrará mensajes de sensibilización en sus campañas publicitarias y garantizará que sus actividades cumplan con los estándares éticos y legales establecidos por Coljuegos.

b) Participación: Las estrategias del Programa de Juego Responsable de CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S. estarán diseñadas con la participación de grupos de interés relevantes, como jugadores y entidades regulatorias, así como expertos en temas de juego responsable. Esta colaboración permitirá enriquecer el diseño del programa y garantizar decisiones fundamentadas en las mejores prácticas del sector.

c) Integridad: CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S. se compromete a mantener una reputación sólida y confiable en el sector de juegos de suerte y azar, reflejando la implementación efectiva de su Programa de Juego Responsable. A través de la transparencia en sus operaciones y la rendición de cuentas, la empresa reforzará la confianza de los jugadores, las autoridades y la comunidad en general.

7. ACCIONES

7.1 Acciones de promoción y prevención: CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S. implementará campañas de sensibilización para educar a jugadores y al público en general sobre la importancia del Juego Responsable, los riesgos del juego descontrolado y las estrategias para mantener hábitos saludables. Estas campañas pueden permanecer en publicidad en el local, sala de juego o en medios digitales. Además, se garantizará la presencia de mensajes relacionados con el Juego Responsable en toda la publicidad de la empresa, así mismo se comunicará de manera clara las restricciones para jugar de los niños, niñas y adolescentes.

Para fortalecer la efectividad del programa, CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S. realizará capacitaciones periódicas dirigidas a todo su personal, enfocándose en la identificación de señales de juego problemático y la atención respetuosa a jugadores en situaciones de vulnerabilidad.

7.2 Acciones de Autocuidado: CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S. proporcionará herramientas en su publicidad dirigidas a los jugadores, con el objetivo de que puedan tomar decisiones informadas y conscientes.

Como herramienta principal, se implementa el test de identificación de factores de riesgo, adaptado del formato establecido por Coljuegos, el cual permite a los jugadores evaluar si se encuentran en una situación que requiere medidas preventivas o correctivas frente al juego sin control, facilitando decisiones responsables.

7.3 Acciones de Apoyo: Para garantizar un soporte adecuado, CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S. proporcionará acceso a las líneas de atención y al directorio creado por Coljuegos de fundaciones e instituciones prestadoras de salud. Estos recursos estarán disponibles para todos los jugadores y sus familias que necesiten orientación o ayuda profesional.

Las líneas de atención y el directorio incluyen servicios de apoyo psicológico, centros de atención especializada y programas comunitarios. La empresa compartirá esta información en puntos visibles de sus establecimientos y a través de sus canales digitales, asegurando que los jugadores tengan acceso fácil y oportuno a estos recursos.

8. POLÍTICAS DE MITIGACIÓN

- No se permitirá ninguna actividad, campaña o mensaje publicitario que promueva el juego desmedido o excesivo.
- Se prohíbe el juego de menores de 18 años.
- Las campañas de promoción de juego no podrán estar dirigidas a menores de edad, ni utilizar medios o mensajes que los atraigan a participar en actividades de juego.
- El personal no podrá ignorar señales de juego problemático o comportamientos inusuales de los jugadores.
- Queda prohibida la publicidad que no resalte los riesgos del juego descontrolado y que no incluya advertencias sobre los mismos.
- En ninguna circunstancia se otorgarán créditos a los clientes, ni se recibirán cheques, letras, pagarés o títulos valores.
- No se recibirán objetos en garantía o prenda que ofrezcan los clientes, solamente se aceptarán los medios de pago autorizados.
- La publicidad de la empresa será enfocada a que nuestros casinos o salas de máquinas sean vistos como centros de entretenimiento y esparcimiento.
- El personal de operación estará siempre a disposición para informar u orientar sobre los lineamientos adoptados por la empresa en materia de juego responsable.
- Las campañas publicitarias estarán orientadas a promover prácticas de juego responsable, ayudando a los clientes a establecer límites claros al momento de jugar. A través de flyers y otros materiales informativos, se compartirán frases enunciadas por Coljuegos y son obligatorias:
 - 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.

9. SEÑALES DE ALERTA RELACIONADAS CON LUDOPATÍA

En CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S., entendemos que detrás de cada cliente hay una persona con emociones, historias y desafíos únicos. Por eso, nuestro compromiso con el juego responsable se centra en cuidar a quienes confían en nosotros.

Queremos que nuestro equipo pueda reconocer esas señales que podrían indicar que alguien está teniendo dificultades para controlar su juego. Al estar atentos y actuar con empatía, no solo protegemos a nuestros clientes, sino que también demostramos que nos importa su bienestar. Estas son algunas señales que nos ayudarán a identificar si alguien necesita apoyo:

- Jugadores que insisten en continuar jugando incluso después de haber agotado su presupuesto.
- Reacciones de frustración extrema, enojo o tristeza al perder.
- Euforia excesiva al ganar, seguida de una necesidad inmediata de seguir apostando.
- Jugadores que pasan periodos prolongados en las máquinas o mesas de juego, más allá del tiempo razonable.
- Aumentos constantes en las apuestas realizadas para "recuperar pérdidas".
- Descuido evidente de la apariencia personal.
- Comentarios sobre problemas familiares, laborales o financieros relacionados con el juego.
- Intentos de ocultar su presencia en el establecimiento o de minimizar el tiempo dedicado al juego.
- Intenciones repetidas de negociar condiciones especiales para continuar jugando.
- Conductas nerviosas, como mirar constantemente a su alrededor o cambiar de máquina con frecuencia.

9.1 Manejo por parte del personal operador:

Cuando el personal operador identifique alguna señal de alerta, deberá reportar la situación al supervisor o al encargado designado, quien procederá de la siguiente manera:

- 1. Registro del Caso:** Documentar el comportamiento observado, la fecha, la hora y cualquier interacción relevante con el cliente.
- 2. Acercamiento al Cliente:** El encargado del área deberá acercarse al cliente de manera respetuosa y discreta, ofreciendo información sobre juego responsable y líneas de ayuda, sin emitir juicios ni hacer suposiciones.
- 3. Evaluación y Derivación:** Si el cliente muestra disposición, se le ofrecerá realizar el test de identificación de factores de riesgo creado por Coljuegos, como la única herramienta oficial para este propósito.
El personal encargado guiará al cliente en la realización del test 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.
Se orientará al cliente hacia los recursos de apoyo disponibles, incluyendo líneas telefónicas y centros especializados habilitados por Coljuegos.
- 4. Seguimiento del Caso:** La Oficial de cumplimiento como responsable del juego responsable, dará seguimiento periódico a los casos registrados para garantizar la efectividad de las medidas tomadas. Se mantendrá actualizada la base de datos sobre los casos reportados para evaluar el impacto del protocolo y mejorar sus acciones.

5. **Capacitación Continua del Personal:** El personal será capacitado regularmente para identificar señales de alerta. Se promoverá una actitud empática y profesional en la atención de estos casos.
-

10. COMPROMISO Y MEJORA CONTINUA

En CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S., reafirmamos nuestro compromiso con la promoción de un entorno de juego responsable, seguro y saludable. Este compromiso se complementa con nuestro enfoque en la mejora continua, diseñando el Programa de Juego Responsable para evolucionar constantemente, integrando nuevas estrategias y adaptándose a las mejores prácticas del sector.

Instamos a todos nuestros colaboradores, socios y jugadores a ser agentes activos en la construcción de una cultura de autocontrol y responsabilidad, participando activamente en la actualización y fortalecimiento del programa.

11. MANEJO DE LA INFORMACIÓN

La transmisión de información sobre los procesos, resultados y planes en materia de juego responsable es parte integral del Programa de Juego Responsable. Esto permite a CAPITAL INVERSIONISTA S.A.S. generar confianza en sus medidas, fortalecer la relación con los jugadores y partes interesadas, y demostrar buena fe en su compromiso con la responsabilidad social.

La comunicación se realiza con estricta observancia de la confidencialidad comercial y de seguridad, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, que regula la protección de datos personales en Colombia, garantizando la privacidad de la información de los jugadores.

La empresa asegura que toda la información generada y compartida en el marco del Programa de Juego Responsable se maneje conforme a las normativas legales aplicables, priorizando la protección de datos personales y el manejo responsable de la información sensible.

12. CONTACTO Y LÍNEAS DE AYUDA

Recuerde que también puede acceder a recursos adicionales en las plataformas oficiales de Coljuegos:

- **Línea de atención nacional:** 01-8000-182888.
- **Conoce más sobre el juego responsable:** <https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/>
- **Directorio EPS Supersalud:** [Enlace a Coljuegos](https://www.supersalud.gov.co/es-co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-especifica-para-grupos-de-interes/canales-de-atencion-eps) <https://www.supersalud.gov.co/es-co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-especifica-para-grupos-de-interes/canales-de-atencion-eps>
- **Directorio IPS:** Fundación Potencial Humano, Fundar, Fundación libérate, Fundación génesis, Cerezo.