PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

Juegos de suerte y azar Localizados

GRUPO FORTUNA S.A.S.

Contrato de concesión C2138



CONTENIDO

Introducción 3
Propósito 2
Objetivo general 2
Objetivos Específicos 2
Alcance 2
Definiciones 2
PRINCIPIOS 4
POLÍTICAS 5
Responsable de la implementación, ejecución, seguimiento y control del manual de juego responsable 5
ACTIVIDADES 5
Actividades de promoción y control 6
Comunicación y publicidad 6
Capacitaciones 6
Acciones de autoCUIDADO 7
ACCIONES DE APOYO 7
Test de IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO 7
Señales de Alarma por parte del Jugador 7
Señales vinculadas a acciones de violencia 7
Señales vinculadas a los comportamientos y emociones 8
Señales vinculadas al uso del dinero 8
INDICADORES 8
promoción y prevención 8
Acciones de autocuidado 8
CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIONES 8
DIAGRAMA DEL PROCESO 3
Anexos 4
Anexo 1. 4
Anexo 2. 4

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.

GRUPO FORTUNA 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 y controlada, cumpliendo con su naturaleza recreativa, siendo la decisión de jugar, la expresión de la voluntad libre y responsable de las personas legalmente aptas.

En el presente programa se consagran 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.

PROPÓSITO

Generar una cultura de prevención del juego sin control brindando un entorno de juego seguro y responsable, suministrando a nuestros usuarios la información necesaria para disfrutar del juego de manera controlada y consciente.

OBJETIVO GENERAL

Fomentar una cultura de Juego responsable para clientes y colaboradores de la empresa **GRUPO FORTUNA S.A.S**, cumpliendo lo que en marca la Resolución20244000022654 de 16 de octubre de 2024, estableciendo acciones de difusión, capacitación y orientación del juego responsable.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A. Promover una cultura de juego responsable, fomentando entre los colaboradores y clientes la importancia de jugar de manera consciente y controlada, impulsada por Coljuegos y ejecutada por **GRUPO FORTUNA S.A.S**
B. Difundir el concepto de juego responsable entre colaboradores y clientes.
C. Cumplir con la normativa vigente, asegurando que todas las operaciones de la empresa se ajusten a las regulaciones establecidas por Coljuegos y otras entidades competentes.
D. Capacitar a todo el personal de **GRUPO FORTUNA S.A.S** en la problemática de Juego compulsivo.
E. Desarrollar 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.
F. Orientar a nuestros clientes haciéndolos consientes que los juegos de suerte y azar, son una elección racional de acuerdo a sus circunstancias.

ALCANCE

El presente programa aplica a todos los colaboradores y clientes de **GRUPO FORTUNA S.A.S.** y debe ser implementado en cada uno de los establecimientos, autorizados en el contrato de concesión C2138.

El presente programa informa a todos nuestros colaboradores, clientes y público en general “los lineamientos de Juego Responsable”, buscando prevenir el juego desmedido y promover el juego responsable en los establecimientos y salas de la empresa **GRUPO FORTUNA S.A.S**

DEFINICIONES

AUTOCUIDADO: Conjunto de acciones intencionadas que realiza una persona para controlar los factores internos o externos, que puedan comprometer su salud y desarrollo posterior, por tanto, es una conducta que realiza o deberá realizar la persona para si mismas en ejercicio de la autonomía de la voluntad.

CLIENTE/USUARIO: Personas naturales o jurídicas con quienes la Compañía establece y mantiene una relación de tipo legal o contractual para la prestación de un servicio o el suministro de cualquier producto.

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, video bingos, 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.

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 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.

MENOR DE EDAD: Toda persona menor de 18 años.

OPERADOR AUTORIZADO: Persona jurídica autorizada para operar juegos de suerte y azar en Colombia mediante contrato de concesión suscrito con Coljuegos.

PÁGINA WEB: Sitio web de Coljuegos https://www.coljuegos.gov.co/, en el cual el jugador puede acceder al micrositio de Juego Responsable y acceder a la información relacionada con la estrategia diseñada por la entidad.

PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE: Es el 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.

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.

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 DE IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO: 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.

PRINCIPIOS

A. Legalidad:

Las acciones y actividades contenidas en este programa 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.

B. 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.

C. Participación:

Los programas de Juego Responsable adoptados por los operadores autorizados procuraran la participación de los grupos de interés relevantes en el diseño de la estrategia de Juego Responsable, así como en la toma de decisiones para el desarrollo de la misma.

A. Integridad:

La sociedad **GRUPO FORTUNA S.A.S** y sus colaboradores entienden el impacto que tiene el juego cuando éste no se asume como una actividad de entretenimiento y esparcimiento, por lo que se comprometen que la aplicación de este manual y de las acciones encaminadas a proteger al jugador estarán fundamentadas en valores como la honestidad, confianza, respeto y responsabilidad.

- 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.
- Responsabilidad: El juego en exceso puede tener efectos nocivos en la salud. El juego responsable implica control en la frecuencia de juego, tiempo de destinación al juego y recursos usados para tal fin.
- Respeto: La comunidad de juego, debe actuar con respecto a las políticas y reglas establecidas en este manual. Y por el respecto a la dignidad del jugador cuando este presenta 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.

POLÍTICAS

- 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 programa para el fomento al juego responsable.

- El operador realizará periódicamente 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.

- 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.

- 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.

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 el Representante Legal de la compañía, sin embargo, la implementación, seguimiento, ejecución y control de la aplicación del programa de Juego Responsable estará a cargo del oficial de cumplimiento quien es la señora **ESTEFANY MORALES ROJAS.**

Las funciones de encargado de Juego Responsable serán:

1. Realizar las capacitaciones a los colaboradores mínimo dos veces al año.

2. Presentar a Coljuegos el informe anual de la aplicación e implementación de Juego Responsable.

3. Realizar informe anual del impacto de las medidas adoptadas de Juego responsable para presentar a la junta directiva.

4. Proponer estrategias y mejoras al programa de juego responsable, identificando oportunidades de mejora y ajustes al programa planteado.

ACTIVIDADES

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y CONTROL

Acciones que se adelantan a través de campañas de comunicación dirigidas a la ciudadanía en general. Las cuáles serán implementadas por la **GRUPO FORTUNA S.A.S,** dirigidas a minimizar el riesgo de juego sin control y a maximizar la protección de los grupos de riesgo.

Estas acciones pueden permanecer en publicidad en el local, punto de venta o medios de comunicación digitales, o cualquier otra herramienta de la cual se deberá dejar constancia en la evaluación Anual del programa de juego responsable que deben de presentará ante Coljuegos.

Las acciones presentadas a continuación, son las elaboradas por la empresa **GRUPO FORTUNA S.A.S** para promover el "Jugar Bien".

COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

Cumplir las disposiciones previstas en materia de juego responsable por las autoridades competentes, en particular, las siguientes:

a) El presente programa será publicado en la página Web https://www.bingoverano.co/
b) 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.
c) Adoptar en todas las piezas publicitarias la restricción de juego a menores de edad.
d) Se dispondrá de puntos específicos dentro del establecimiento, con información relacionada con el juego responsable, así como la dirección de acceso al micrositio diseñado por Coljuegos.
e) Disponer de material informativo como folletos, carteles u otros que generen un nivel de conciencia referente al programa de juego responsable y las implicaciones del juego sin control.

CAPACITACIONES

Realizar capacitaciones a los empleados y colaboradores de la empresa, en particular 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 finde dar a conocer el funcionamiento del Manual de Juego Responsable y tener formados e informados a los empleados.
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) 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.
d) El programa de capacitación y su contenido se evaluarán semestralmente con el finde realizar los ajustes necesarios para que todos los empleados de puedan entender el programa de Juego Responsable y sus implicaciones.

e) 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)

ACCIONES DE AUTOCUIDADO

Se enfocan en suministrar herramientas dirigidas a los jugadores de juegos de suerte y azar, que les permita tomar decisiones informadas. Estas herramientas son las siguientes:

a) Diseñar campañas preventivas en horarios y días determinados de mayor audiencia de acuerdo con el flujo de clientes en cada una de nuestras salas.
b) Socializar con los nuevos clientes que visiten el establecimiento la política de tratamiento de datos y sensibilización ante las campañas del juego responsable.
c) Adoptar el test de identificación de factores de riesgo, con el fin de ofrecer a los jugadores, herramientas para jugar de manera responsable.
d) Prohibir acceso al juego a menores de edad.
e) No conceder préstamos, créditos o asistencia financiera a los jugadores.

ACCIONES DE APOYO

La sociedad **GRUPO FORTUNA 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).

TEST DE IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

Utilizar el test de identificación de factores de riesgo creado por Coljuegos como única herramienta oficial para este propósito, el cual se encontrará en el micrositio de Coljuegos que a continuación se indica: https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/formulario/

SEÑALES DE ALARMA POR PARTE DEL JUGADOR

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 los elementos de juego y sus partes de manera indebida.
- Mal trato al personal de la sala de juego y/o a los otros jugadores.
- 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.
- 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.

SEÑALES VINCULADAS AL USO DEL DINERO

- Pedir dinero prestado al personal (para cualquier propósito).
- Intentar vender productos o servicios en el establecimiento, para conseguir dinero.

INDICADORES

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

- Cantidad de capacitaciones realizadas.
- Evaluación de las capacitaciones realizadas.
- Tasa de participación las capacitaciones realizadas

ACCIONES DE AUTOCUIDADO

- Número de consultas recibidas en relación al juego responsable Por medio de la pagina Web.
- Cantidad de personas que realizan el test de identificación de factores de riesgo.

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIONES

CRONOGRAMA DE CAPACITACION Y DE ACCIONES REALIZADAS
PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

EMPRESA:	GRUPO FORTUNA S.A.S	**CONTRATO**	C2138
ENCARGADO:	ESTEFANY MORALES ROJAS		

FECHA ELABORACION	22 de enero de 2025
VERSION	´00
ELABORO	Direccion Administrativa
FECHA ACTUALIZACION	23 de enero de 2025

OBJETIVOS:
Promover una cultura de juego responsable, fomentando entre los colaboradores y clientes la importancia de jugar de manera consciente y controlada, impulsada por Coljuegos y ejecutada por GRUPO FORTUNA S.A.S.
Capacitar a todo el personal de GRUPO FORTUNA S.A.S, en la problemática de Juego compulsivo.

PROPOSITO:
Generar una cultura de prevención del juego sin control brindando un entorno de juego seguro y responsable, suministrando a nuestros usuarios la información necesaria para disfrutar del juego de manera controlada y consciente.

					2025												2026												2027												TOTAL	
SOCIEDAD	SALA	TEMAS A TRATAR Y ACCIONES A REALIZAR	FRECUENCIA	ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	INDICADOR	%
	BINGO VERANO BOMBEROS	**Capacitación:** 1. Propósito del programa de Juego responsable 2. Objetivos generales 3. Presentación Responsable Implementación 4. Actividades de Promoción y control 5. Acciones de autocontrol y autocuidado 6. Presentación Test Autodiagnóstico 7. Señales de Alarma	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																				0	
		Censo de personal que asiste a capacitaciones y aprueba evaluacion de Conocimientos	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																				0	
		Envio de material de apoyo y baner de consulta del programa de Juego responsable	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P	11	0,00%
				E																																				0	
		Consulta de visitas al micrositio de Juego Responsable habilitado en la pagina web	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P	10	0,00%
				E																																				0	
		Censo de Clientes que realizan test de factores de riesgo	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P	10	0,00%
				E																																				0	
	BINGO VERANO FORTUNA	**Capacitación:** 1. Propósito del programa de Juego responsable 2. Objetivos generales 3. Presentación Responsable Implementación 4. Actividades de Promoción y control 5. Acciones de autocontrol y autocuidado 6. Presentación Test Autodiagnóstico 7. Señales de Alarma	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																				0	
		Censo de personal que asiste a capacitaciones y aprueba evaluacion de Conocimientos	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																				0	
		Envio de material de apoyo y baner de consulta del programa de Juego responsable	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P	11	0,00%
				E																																				0	

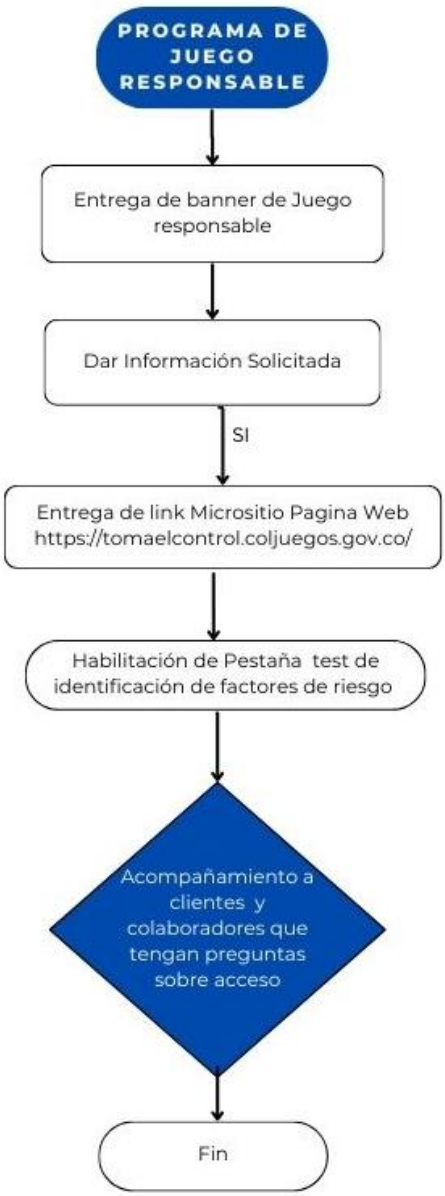
		Consulta de visitas al micrositio de Juego Responsable habilitado en la pagina web	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%
				E																																	0	
		Censo de Clientes que realizan test de factores de riesgo	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%
				E																																	0	
	BINGO VERANO SOCIAL	**Capacitación:** 1. Propósito del programa de Juego responsable 2. Objetivos generales 3. Presentación Responsable Implementación 4. Actividades de Promoción y control 5. Acciones de autocontrol y autocuidado 6. Presentación Test Autodiagnóstico 7. Señales de Alarma	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																	0	
		Censo de personal que asiste a capacitaciones y aprueba evaluacion de Conocimientos	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																	0	
		Envio de material de apoyo y baner de consulta del programa de Juego responsable	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P				11	0,00%
				E																																	0	
		Consulta de visitas al micrositio de Juego Responsable habilitado en la pagina web	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%
				E																																	0	
		Censo de Clientes que realizan test de factores de riesgo	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%
				E																																	0	
	BINGO VERANO CASINO	**Capacitación:** 1. Propósito del programa de Juego responsable 2. Objetivos generales 3. Presentación Responsable Implementación 4. Actividades de Promoción y control 5. Acciones de autocontrol y autocuidado 6. Presentación Test Autodiagnóstico 7. Señales de Alarma	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																	0	
		Censo de personal que asiste a capacitaciones y aprueba evaluacion de Conocimientos	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																	0	
		Envio de material de apoyo y baner de consulta del programa de Juego responsable	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P				11	0,00%
				E																																	0	
		Consulta de visitas al micrositio de Juego Responsable habilitado en la pagina web	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%
				E																																	0	

		Censo de Clientes que realizan test de factores de riesgo	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%
				E																																				0	
GRUPO FORTUNA S.A.S 900.922.577-9	BINGO VERANO	**Capacitación:** 1. Propósito del programa de Juego responsable 2. Objetivos generales 3. Presentación Responsable Implementación 4. Actividades de Promoción y control 5. Acciones de autocontrol y autocuidado 6. Presentación Test Autodiagnóstico 7. Señales de Alarma	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																				0	
		Censo de personal que asiste a capacitaciones y aprueba evaluacion de Conocimientos	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																				0	
		Envio de material de apoyo y baner de consulta del programa de Juego responsable	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P				11	0,00%
				E																																				0	
		Consulta de visitas al micrositio de Juego Responsable habilitado en la pagina web	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%
				E																																				0	
		Censo de Clientes que realizan test de factores de riesgo	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%
				E																																				0	
	BINGO VERANO INTERNACIONAL	**Capacitación:** 1. Propósito del programa de Juego responsable 2. Objetivos generales 3. Presentación Responsable Implementación 4. Actividades de Promoción y control 5. Acciones de autocontrol y autocuidado 6. Presentación Test Autodiagnóstico 7. Señales de Alarma	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																				0	
		Censo de personal que asiste a capacitaciones y aprueba evaluacion de Conocimientos	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																				0	
		Envio de material de apoyo y baner de consulta del programa de Juego responsable	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P				11	0,00%
				E																																				0	
		Consulta de visitas al micrositio de Juego Responsable habilitado en la pagina web	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%
				E																																				0	
		Censo de Clientes que realizan test de factores de	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%

		riesgo	TRIMESTRAL	E																																			0	0,00%
	BINGO VERANO LA 80	**Capacitación:** 1. Propósito del programa de Juego responsable 2. Objetivos generales 3. Presentación Responsable Implementación 4. Actividades de Promoción y control 5. Acciones de autocontrol y autocuidado 6. Presentación Test Autodiagnóstico	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																			0	
		Censo de personal que asiste a capacitaciones y aprueba evaluacion de Conocimientos	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																			0	
		Envio de material de apoyo y baner de consulta del programa de Juego responsable	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P				11	0,00%
				E																																			0	
		Consulta de visitas al micrositio de Juego Responsable habilitado en la pagina web	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%
				E																																			0	
		Censo de Clientes que realizan test de factores de riesgo	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%
				E																																			0	
	BINGO ESTELAR DE SUBA	**Capacitación:** 1. Propósito del programa de Juego responsable 2. Objetivos generales 3. Presentación Responsable Implementación 4. Actividades de Promoción y control 5. Acciones de autocontrol y autocuidado 6. Presentación Test Autodiagnóstico 7. Señales de Alarma	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																			0	
		Censo de personal que asiste a capacitaciones y aprueba evaluacion de Conocimientos	SEMESTRAL	P		P						P						P						P						P						P					6	0,00%
				E																																			0	
		Envio de material de apoyo y baner de consulta del programa de Juego responsable	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P				11	0,00%
				E																																			0	
		Consulta de visitas al micrositio de Juego Responsable habilitado en la pagina web	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%
				E																																			0	
		Censo de Clientes que realizan test de factores de riesgo	TRIMESTRAL	P			P			P			P			P			P			P			P			P			P			P							10	0,00%
				E																																			0	

DIAGRAMA DEL PROCESO

En el siguiente Diagrama de proceso nuestros clientes y colaboradores podrá identificar como acceder a la información y a herramientas como el test de identificación de factores de riesgo y acceso al directorio de instituciones de apoyo.



ANEXOS

ANEXO 1. Test de Identificación de factores de riesgo. Disponible en el micrositio de juego responsable de Coljuegos, que se encuentra en el siguiente link:

https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/

ANEXO 2. Formato Política Protección de Datos.

POLITICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

OBJETIVO: Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por **GRUPO FORTUNA S.A.S.**

ALCANCE: Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de **GRUPO FORTUNA S.A.S** , quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

OBLIGACIONES: Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para **GRUPO FORTUNA S.A.S.**

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: **GRUPO FORTUNA S.A.S.** sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT No.900922577, con domicilio principal en la ciudad de BOGOTA, República de Colombia. Página https://www.bingoverano.co/, Teléfono 318 375 9996.

TRATAMIENTO Y FINALIDAD: El tratamiento que realizará **GRUPO FORTUNA S.A.S.** con la información personal será el siguiente: i)La recolección, almacenamiento, uso, circulación de la información para fines comerciales; ii) Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información; iii) Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios y actividades promocionales; iv) Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos); v) Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por **GRUPO FORTUNA S.A.S.** ; vi) Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual **C.** tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemercadeo, etc.) para la ejecución de las mismas. vii) Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual. viii) Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio. ix) xi) Contactar al Titular a través de correo electrónico para el

envío de información de la sociedad **GRUPO FORTUNA S.A.S.** . xii) Transferir datos personales fuera del país a la compañía matriz de **GRUPO FORTUNA S.A.S.** para cumplir con las regulaciones anti lavado de activos que le aplican y/o a las autoridades cuando ésta sea requerida. xiii) Transmitir los datos personales fuera del país a terceros con los cuales **GRUPO FORTUNA S.A.S.** haya suscrito un contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual. xiv) Suministrar la información a terceros con los cuales **GRUPO FORTUNA S.A.S.** tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES: Los datos sensibles recolectados serán tratados con las siguientes finalidades: i) reportes a Coljuegos relacionados con el titular de los datos cuando éste se autoexcluye para realizar actividades de juego

DERECHOS DE LOS TITULARES: Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a:

i)Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada. (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente. (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos. (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

DERECHOS DE LOS TITULARES: Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a: (i) Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento; (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado; (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada; (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente; (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos; (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes

ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS. El área de la DIRECCION ADMINISTRATIVA es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos. Los canales de atención dispuestos por la sociedad **GRUPO FORTUNA S.A.S.** para atender PQR son los siguientes: 318 375 9996

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA. En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, **GRUPO FORTUNA S.A.S.** presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

Nombre completo y apellidos:

Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),

Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)

Firma (si aplica) y número de identificación.

El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, **GRUPO FORTUNA S.A.S.** informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección de Datos Personales

VIGENCIA: La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 20 de enero de 2025. Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo de vigencia del contrato de concesión suscrito con Coljuegos más 2 años termino de liquidación del contrato.