

DIRECCION GENERAL DE CASINOS

RES. **4 2 7 / 2 0 2 3** Montevideo, - 4 AtO. 2023

VISTO: que esta Dirección General encomendó al Área de Administración de Recursos Humanos - Sector Desarrollo Organizacional la elaboración o actualización del procedimiento de autoexclusión en establecimientos de juego.

RESULTANDO: 1) que se presentó un nuevo proyecto el cual fue sometido a consideración de las dependencias competentes, con apoyo del Sector Organización y Métodos;

2) que se realizaron los ajustes correspondientes de acuerdo a puntualizaciones realizadas.

CONSIDERANDO: 1) que el Programa de Juego Responsable pretende establecer directrices con el fin de promover la cultura de juego en forma responsable, mitigar los efectos negativos del juego problemático y constituir un instrumento de apoyo a personas que se encuentren afectadas por ludopatía y decidan autoexcluirse, en el marco de la responsabilidad social empresarial;

2) que en esta instancia corresponde aprobar lo elevado, compartiéndose el citado Proyecto.

ATENTO: a lo precedentemente expuesto:

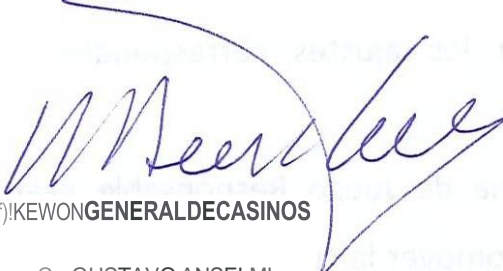
EL DIRECTOR GENERAL DE CASINOS

RESUELVE:

- 1) **APROBAR:** el "*Programa de Juego Responsable*", que luce incorporado de fojas 114 a 121 y forma parte integrante de la presente.
- 2) **DECLARAR:** que el mismo adquiere vigencia, a partir de la presente.
- 3) **PASE:** al Área de Administración de Recursos Humanos a efectos de notificar la presente al Sector Desarrollo Organizacional, Gerentes y/o

Encargados de Salas y Casinos, División Seguridad, Control y Logística y Departamento de CCTV.

- 4} **SIGA:** al Departamento de Administración Documental para su caratulado y comuníquese la presente y el documento de fojas 114 a 121, a todas las Áreas, Divisiones, Departamentos, Unidades y Sectores de Oficina Central, y Salas y Casinos. Asimismo, **NOTIFIQUESE** la presente a los arrendadores del sistema mixto.
- 5} **PROSIGA:** a la División Tecnología de la Información para que lo publique en Intranet, bajo el título de "Dirección General.
- 6} Cumplido., **ARCHIVESE.**



¡KEWONGENERALDECASINOS

Cr GUSTAVO ANSELMI
r;1;:TOR GET;ERAL

PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

[www.gub.uy-
programa juego responsable](http://www.gub.uy-programa-juego-responsable)

CONTACTANOS AL
08008631



Ministerio
de Economía
y Finanzas



CASINOS
DEL ESTADO
URUGUAY

Tabla de Contenido

| | | |
|-------|---|----|
| I. | <u>Objeto</u> | 3 |
| 11. | <u>Ámbito de aplicación</u> | 3 |
| 111. | <u>Marco normativo</u> | 3 |
| IV. | <u>Objetivo general</u> | 4 |
| V. | <u>Objetivos específicos</u> | 4 |
| VI. | <u>Fundamentos del Programa de Juego Responsable</u> | 4 |
| VII. | <u>Definiciones</u> | 4 |
| | Autocuidado..... | 4 |
| | Autoexclusión..... | 5 |
| | Juego Responsable..... | 5 |
| | Jugador..... | 5 |
| | Establecimiento de Juego..... | 5 |
| | Ludopatía..... | 5 |
| | Test autodiagnóstico..... | 6 |
| VIII. | <u>Paliativos para el juego compulsivo</u> | 6 |
| IX. | <u>Acciones a implementar en el marco del Programa de Juego Responsable</u> | 6 |
| X. | <u>Contenido del Programa</u> | 7 |
| | Formulario de autoexclusión..... | 7 |
| | Protocolos de autoexclusión..... | 7 |
| | Test autodiagnóstico..... | 7 |
| | Acta de Revocación..... | 8 |
| | Registro Único de Autoexcluidos..... | 8 |
| | Convenios con Instituciones..... | 9 |
| | <u>Anexo 1: Formulario de Autoexclusión</u> | 10 |
| | <u>Anexo 11: Protocolos de Autoexclusión</u> | 11 |
| | <u>Anexo 111: Test autodiagnóstico</u> | 14 |
| | <u>Anexo IV: Acta de Revocación</u> | 15 |



I. Objeto

El Programa de Juego Responsable; pretende establecer directrices con el fin de promover la cultura de juego en forma responsable, mitigar los efectos negativos del juego problemático y constituir un instrumento de apoyo a personas que se encuentren afectadas por ludopatía y decidan autoexcluirse, en el marco de la responsabilidad social empresarial.

11. Ámbito de aplicación

Comprende a todas los Establecimientos de Juego explotados por la Dirección General de Casinos, tanto en régimen tradicional como insertos en el sistema mixto de explotación de complejos turísticos, comerciales, culturales y/o deportivos.

111. Marco normativo

Dentro del marco normativo vigente en que se encuentra la Dirección General de Casinos, entre otras, la Constitución de la República y Leyes que determinan sus competencias, tiene especial relevancia en esta materia la Ley N° 18.331 de 11 de agosto de 2008, en relación a las personas que suscriben al Programa de autoexclusión.

Dicha Ley reconoce el derecho a la protección de datos personales como inherente a la personalidad humana y, como tal, comprendido en el artículo 72 de la Constitución de la República.

El artículo 5° de esta Ley estipula que todos quienes actúen en relación a datos personales de terceros, deberán ajustar su actuación a los siguientes principios generales: legalidad, veracidad, finalidad, previo consentimiento informado, seguridad de los datos, reserva y responsabilidad.

En consecuencia, debe tenerse presente que las personas que tengan acceso a la base de datos que contenga datos personales, deben estar en conocimiento que los datos allí consignados son sensibles, relativos a la salud de la persona y que deben adoptarse las medidas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los mismos, que son de uso reservado y cuya difusión está prohibida, siendo su incumplimiento pasible de generar responsabilidades de diversa naturaleza.



El Programa se ajustará a toda otra norma atinente que se dicte en el futuro.



**Ministerio
de Economía
y Finanzas**



**CASINOS
DEL ESTADO
URUGUAY**

IV. Objetivo general

Promover la cultura del juego en forma responsable, como actividad de ocio y entretenimiento.

Este objetivo se cumplirá a través de acciones dirigidas a los habitantes de la República para informar y prevenir sobre las consecuencias negativas del juego de azar patológico y, en relación a las personas que se encuentren afectadas por ludopatía que decidan autoexcluirse, a través de herramientas específicas que ofrecerá el Programa de Juego Responsable.

V. Objetivos específicos

1. Informar a los habitantes de la República sobre la importancia del Juego Responsable y prevenir de las consecuencias del juego no responsable.
2. Brindar herramientas de orientación a los jugadores que hayan prestado su consentimiento para autoexcluirse, a través de la suscripción del formulario proporcionado por la Dirección General de Casinos, acogiéndose a las acciones de apoyo que esta Dirección brinde.
3. Sensibilizar al personal de los Casinos y Salas de Esparcimiento en relación a la importancia del Juego Responsable y las consecuencias del juego no responsable.

VI. Fundamentos del Programa de Juego Responsable

La Dirección General de Casinos a través del presente Programa pretende promover la buena reputación de los juegos de azar en su propia operativa, en los distintos Casinos y Salas de Esparcimiento, así como mediante las estrategias que se realicen, referidas, entre otras, a acciones de publicidad y actividades de sensibilización para la adhesión al Programa de Juego Responsable.

VII. Definiciones

Autocuidado

Es cualquier acción reguladora del funcionamiento del ser humano que se encuentra bajo el control del propio individuo, realizada de forma deliberada y por iniciativa propia¹. Está relacionado con las acciones intencionales que la

¹

Ediciones de Nursing: Concepts of Practice, publicadas en 1980, 1985, 1991, 1995, 2001. Creadora de la teoría del autocuidado,



también conocido como Modelo de Orem.



**Ministerio
de Economía
y Finanzas**



**CASINOS
DEL ESTADO
URUGUAY**

persona realiza controlando aspectos internos y externos de su conducta, para no comprometer en forma negativa su vida y desarrollo futuro.

Por tanto, el autocuidado es una conducta que realiza o debería realizar la persona para sí misma en ejercicio de la autonomía de la voluntad.

Autoexclusión

Es la acción de una persona de excluirse de alguna responsabilidad o de alguna actividad que pretendía llevar a cabo.

En el marco del Programa de Juego Responsable, la autoexclusión se trata de un proceso voluntario, en el que las personas solicitan ser excluidas de los Establecimientos de Juego y participar de los programas de ayuda ofrecidos por la Dirección General de Casinos o recibir recomendaciones al respecto.

Juego Responsable

Refiere al conjunto de prácticas y recomendaciones cuyo objetivo es concebir los juegos de azar como una alternativa de recreación y propender a la práctica del juego de forma reflexiva y racional. Implica un compromiso del jugador de evitar que se ponga en riesgo su salud mental.

Jugador

Persona física mayor de edad que en tanto cliente, realiza apuestas en juegos de azar explotados por la Dirección General de Casinos, ya sea en régimen tradicional o inserto en el sistema mixto de explotación de complejos turísticos, comerciales, culturales y/o deportivos. En caso de ganar, el jugador obtiene como retribución un premio cuyo resultado está originado por el azar.

Establecimiento de Juego

Lugar físico donde se desarrolla la actividad de juegos de azar.

Ludopatía

El Manual de Psiquiatría DSM-5, define juego patológico como: Comportamiento de juego, desadaptativo, persistente y recurrente, con cinco (o más) de los siguientes aspectos:

1. Pensamiento centrado en la preocupación y planificación de estrategias para sostener el juego; en desmedro del trabajo, estudio y relaciones familiares.
2. Necesidad de jugar cantidades crecientes de dinero para conseguir el



estado de excitación deseado.



**Ministerio
de Economía
y Finanzas**



**CASINOS
DEL ESTADO
URUGUAY**

3. Fracaso repetido de los esfuerzos para controlar, interrumpir o detener el juego.
4. Inquietud o irritabilidad cuando intenta interrumpir o detener el juego.
5. El juego se utiliza como estrategia para escapar de los problemas o aliviar la disforia (sentimientos de desesperanza, culpa, ansiedad, depresión).
6. Después de perder, vuelve otro día para intentar recuperar el dinero perdido ("cazar" las propias pérdidas).
7. Engaña a los miembros de la familia, médico u otras personas para ocultar su grado de implicación en el juego.
8. Comete actos ilegales, como falsificación, fraude, robo o abuso de confianza, para financiar el juego.
9. Se han arriesgado o perdido relaciones interpersonales significativas, trabajo y oportunidades educativas o profesionales debido al juego.
10. Confía en que los demás le proporcionen dinero que alivie la desesperada situación financiera causada por el juego ².

Test autodiagnóstico

Instrumento de autoevaluación utilizado por el jugador para valorar en qué situación se encuentra en relación a su conducta respecto del juego, para adoptar medidas preventivas o de mitigación respecto del mismo.

VIII. Paliativos para el juego compulsivo

Comprende acciones encaminadas a suministrar tratamientos para el jugador compulsivo y su círculo social afectado por los efectos negativos derivados del juego sin control. Estos programas incluyen una línea de atención telefónica gratuita atendida por especialistas, grupos de psicoterapia, atención psicológica individualizada y grupos de apoyo para familiares.

IX. Acciones a implementar en el marco del Programa de Juego Responsable

Se implementarán acciones tendientes a fortalecer el Juego Responsable como una forma de entretenimiento y a brindar a los jugadores mecanismos de autocuidado.

² American Psychiatric Association - APA. (2014). Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-5 (Sta. Ed.).

Madrid: Editorial Médica Panamericana.



Acciones a realizar en el Programa de Juego Responsable:

- a. De promoción y prevención, a través de campañas de comunicación y educación dirigidas a la ciudadanía: publicidad, folletería, sensibilización del personal de Casinos y Salas de Juego, entre otras.
- b. De autocuidado, enfocadas a suministrar instrumentos dirigidos a los jugadores, para tomar decisiones informadas, que comprenden:

Test autodiagnóstico.

Autoexclusión.

X. Contenido del Programa

Formulario de autoexclusión

Es un instrumento mediante el cual el jugador tiene la posibilidad de autoexcluirse de los Establecimientos de Juego de la Dirección General de Casinos. Este formulario estará disponible de forma física y/o electrónica, a efectos de ser suministrado cuando este lo solicite, para posteriormente ser ingresado al Registro Único de Autoexcluidos.

Protocolos de autoexclusión

Establecen las acciones a seguir en el marco del Programa, según corresponda:

En primer lugar, ante la presentación de una persona que solicita ser autoexcluida, tanto en Casinos y Salas de Esparcimiento (Formulario I A).

En segundo lugar, ante la presentación de una persona en Oficina Central, tanto para solicitar ser autoexcluida o solicitar la baja del Registro (Formulario 1 B).

En tercer lugar, ante la presentación en un Establecimiento de Juego, de una persona que ya se encuentra incorporada al Programa de Juego Responsable a través del Registro Único de Autoexcluidos (Formulario 11).

Test autodiagnóstico

Es una herramienta que la Dirección General de Casinos pone a disposición de sus clientes, a través de folletería disponible en todos los Casinos y Salas de Esparcimiento.



Tiene como objetivo orientar a la persona en un autodiagnóstico rápido, respecto de si coincide con el perfil de un jugador patológico, para orientarlo en las medidas que puede tomar.

Acta de Revocación

Registro Único de Autoexcluidos

Consigna la información de las personas autoexcluidas a través del formulario respectivo, como un elemento para conocer, procesar y brindar una herramienta de verificación de la Dirección General de Casinos, integrada en una base de datos que asegure la necesaria trazabilidad, tanto respecto de los datos allí almacenados como de la actividad de los funcionarios intervinientes en el proceso de tratamiento de los datos y eventualmente, terceros o sistemas implicados.

La revisión periódica de dicho Registro Único de modo de tener una visualización clara y actualizada de las personas autoexcluidas es responsabilidad del Gerente o del funcionario que haga sus veces y del funcionariado involucrado en la tarea, así como del Sector Desarrollo Organizacional como supervisión y control, la que debe constar por escrito y ser formalmente comunicada a los participantes del proceso, en función del protocolo de actuación que se encuentre vigente, debiéndose poner especial énfasis en que los datos personales allí consignados son sensibles, relativos a la salud de la persona y que deben adoptarse las medidas necesarias para garantizar su seguridad y confidencialidad, siendo de uso reservado y cuya difusión está prohibida, siendo su incumplimiento pasible de generar responsabilidades de diversa naturaleza.

A través de sus Casinos, Salas de Esparcimiento y Oficina Central, se dará el alta, en el Registro Único de Autoexcluidos, a las personas que firmaron el formulario de autoexclusión.

Cada nuevo ingreso al Registro Único - tanto en Establecimientos del sistema tradicional como mixto - implicará la comunicación del Gerente o del funcionario que haga sus veces, a los siguientes destinatarios: Gerencias de Casinos y Salas de Esparcimiento de todo el país, a la División de Seguridad y Logística, Departamento de CCTV, a los diferentes Centros de Operaciones y Monitoreo (COM) - Oficina Central, Piriápolis, Colonia y Nogaró -, los CCTV de todos los Casinos y Salas de Esparcimiento, y al Sector Desarrollo



Organizacional, así como a la totalidad de los arrendadores, a través de los correos electrónicos institucionales que estos indiquen o mediante vía escrita, de no contar con esos datos, siempre que sean medios idóneos que permitan fehacientemente corroborar que fue realizada la comunicación pertinente dejando constancia de ello.

Las altas al sistema realizadas en Oficina Central deberán cumplir con la misma metodología de comunicación, debiendo tener en cuenta los mismos destinatarios.

Las modificaciones y bajas del Registro Único de Autoexcluidos, deben cumplir con las formalidades, comunicaciones y reserva antes mencionadas.

Las comunicaciones pueden ser realizadas a través de un correo electrónico automático, una vez que esta opción se encuentre implementada.

De producirse nuevas aperturas de Establecimientos o nuevos sectores en la Dirección General de Casinos con injerencia en la materia, deberán incluirse en las respectivas comunicaciones.

La administración, control y supervisión, así como de la operativa de dicho Registro Único estará bajo la órbita del Sector Desarrollo Organizacional, dependiente del Departamento de Administración de Recursos Humanos.

No aplica su identificación como documento Anexo al presente sino dejar constancia de su existencia, por tratarse de un software.

Convenios con Instituciones

Con el objetivo de realizar tratamientos y acciones de prevención de la enfermedad Ludopatía, la Dirección General de Casinos podrá realizar convenios con diferentes Instituciones que estime convenientes.

En este marco, se cuenta con un Convenio vigente suscripto con la Facultad de Medicina (UDELAR).

No aplica su identificación como documento Anexo al presente sino dejar constancia de su existencia, por tratarse de convenios suscritos puntualmente con Instituciones.



Anexo 1: Formulario de Autoexclusión

| | |
|----------------------|----------------------------|
| Primer nombre: | Segundo nombre: |
| Primer apellido: | Segundo Apellido: |
| C.I. | Sexo: |
| Fecha de Nacimiento: | Teléfono/celular: |
| E mail: | Trabajo/Profesión: |
| País: | Departamento: |
| Ciudad: | Dirección: |
| Fecha: | Casino o Sala de registro: |

DECLARACIÓN DE VOLUNTAD DEL JUGADOR AUTOEXCLUÍDO

1. Declaro haber leído y comprendido el Programa de Juego Responsable de la Dirección General de Casinos, expresando mi adhesión al mismo por el término de dos años, vencido ese plazo importará la caducidad del presente acuerdo y sus efectos.
2. Con la suscripción del presente formulario manifiesto mi voluntad de no ingresar a los Casinos y Salas de Juego de todo el país dependientes de la Dirección General de Casinos, durante la vigencia de mi adhesión al Programa de Juego Responsable.
3. Declaro que soy mayor de edad, jurídicamente capaz y que la información consignada en el presente formulario es veraz.
4. Acepto conocer que el ingreso a los Establecimientos de Juego no requiere control a través de la Cédula de Identidad.
5. Autorizo a los Casinos y Salas de Esparcimiento a impedirme la entrada, por lo que podrán solicitarme el Documento de Identidad para mi identificación en cualquier momento, asumiendo el compromiso de colaborar a efectos de ser reconocido.
6. Reconozco que la Dirección General de Casinos no asume una obligación de resultados con la implementación del Programa de Juego Responsable, sino su voluntad institucional de adoptar las medidas que se encuentren a su alcance para apoyar mi decisión de autoexcluirme, procurando, en caso de ser identificado, disponer mi retiro de cualquier Establecimiento, para lo cual contribuiré con la mejor disposición.
7. Por medio del presente formulario autorizo a la Dirección General de Casinos a utilizar mis datos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales N° 18.331, de fecha 11 de agosto de 2008.
8. Acepto voluntariamente someterme al Programa de Juego Responsable, y autorizo a la Dirección General de Casinos a utilizar mis datos en el marco de los Convenios que dicha Dirección suscriba, en cumplimiento de los objetivos del Programa.
9. Declaro que mi ingreso a cualquiera de los Establecimientos de Juego implica una violación e incumplimiento del presente acuerdo.
10. Declaro que en caso de no ser detectada mi presencia en los Establecimientos de Juego, no realizaré ninguna acción, ni administrativa ni judicial.
11. Acepto expresamente que comparto mis datos personales con los servicios de seguridad existentes en los Establecimientos de Juego explotados por la Dirección General de Casinos, tanto en régimen tradicional como insertos en el sistema mixto de explotación de complejos turísticos, comerciales, culturales y/o deportivos.

Firma

Aclaración de firma



Ministerio
de Economía
y Finanzas



CASINOS
DEL ESTADO
URUGUAY

Anexo 11: Protocolos de Autoexclusión

PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

PROTOCOLO IA.-

Actuación en Casinos y Salas de Esparcimiento, solicitud de autoexclusión.

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|-----------|---------------------------------|---|
| 1 | Gerente o quien haga sus veces. | Recibe a la persona que solicita su autoexclusión, le explica las condiciones del Programa al que debe adherir, así como los requisitos de la inscripción en el Registro ¹ |
| 2 | Gerente o quien haga sus veces | Si la persona que quiere realizar su autoexclusión aporta los requisitos exigidos, se le otorgará un formulario para su firma, debiendo informarle que deberá realizar una lectura previa del Programa de Juego Responsable, al que adherirá al suscribir ese formulario. Una vez que la persona firma el formulario de autoexclusión, el funcionario actuante lo intervendrá, dejando asentado los siguientes datos, como evidencia del registro realizado: N° de funcionario, fecha y firma. |
| 3 | Gerente o quien haga sus veces | Ingresa los datos del formulario al Registro Único de Autoexcluidos |
| 4 | Gerente o quien haga sus veces | Cada nuevo ingreso al Registro Único - tanto en Establecimientos del Sistema Tradicional como Mixto - implicará la comunicación a los siguientes destinatarios: Gerencias de Casinos y Salas de Esparcimiento de todo el país, al Departamento de Seguridad y CCTV - División de Seguridad, Control y Logística, y al Sector Desarrollo Organizacional, a los efectos dispuestos en el Manual de Procedimientos del mismo, así como a la totalidad de los arrendadores, a través de los correos electrónicos institucionales que estos indiquen o mediante vía escrita, de no contar con esos datos. Dichas comunicaciones deben incluir los siguientes requisitos: copia de cédula de identidad, nombre completo y las tres fotos requeridas y pueden ser realizadas a través de un correo electrónico automático, una vez que esta opción se encuentre implementada. De producirse nuevas aperturas de Establecimientos o nuevos sectores en la Dirección General de Casinos con injerencia en la materia, deberán incluirse en las respectivas comunicaciones. |
| 5 | Gerente o quien haga sus veces. | Fin del procedimiento de alta. |

Nota: De la constancia de las comunicaciones realizadas deberá guardarse copia, escrita o en formato digital, por el término de cinco años.

1

Requisitos: 3 fotos de 7 cms. por 5 cms., frente y ambos perfiles, de alta calidad y la fotocopia de Cédula de Identidad, así como los que disponga oportunamente la Dirección General de Casinos.



PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

PROTOCOLO IB-

Actuación en oficina Central, solicitud de autoexclusión o solicitud de baja.

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|-----------|--|--|
| 1 | Funcionario del Sector Desarrollo Organizacional del Departamento de RRHH. Recibe a la persona que solicita su autoexclusión, le explica las condiciones del | Programa al que debe adherir, así como los requisitos de la inscripción en el Registro'. |
| 2 | Funcionario del Sector Desarrollo Organizacional del Departamento de RRHH. | <p>Si la persona que quiere realizar su autoexclusión aporta los requisitos exigidos, se le otorga un formulario para su firma, debiendo informarle que deberá realizar una lectura previa del Programa de Juego Responsable, al que adherirá al suscribir ese formulario.</p> <p>Una vez que la persona firma el formulario de autoexclusión, el funcionario actuante lo intervendrá, dejando asentado los siguientes datos, como evidencia del registro realizado: N° de funcionario, fecha y firma.</p> |
| 3 | Funcionario del Sector Desarrollo Organizacional del Departamento de RRHH. | Ingresar los datos del formulario al Registro Único de Autoexcluidos. |
| 4 | Funcionario del Sector Desarrollo Organizacional del Departamento de RRHH. | <p>Cada nuevo ingreso al Registro Único implicará la comunicación a los siguientes destinatarios: Gerencias de Casinos y Salas de Esparcimiento de todo el país, tanto en Establecimientos del Sistema Tradicional como Mixto, al Departamento de Seguridad y CCTV - División de Seguridad, Control y Logística, a los efectos dispuestos en el Manual de Procedimientos del mismo, así como a la totalidad de los arrendadores, a través de los correos electrónicos institucionales que estos indiquen o mediante vía escrita, de no contar con esos datos.</p> <p>Dichas comunicaciones deben incluir los siguientes requisitos: copia de cédula de identidad, nombre completo y las tres fotos requeridas y pueden ser realizadas a través de un correo electrónico automático, una vez que esta opción se encuentre implementada.</p> <p>De producirse nuevas aperturas de Establecimientos o nuevos sectores en la Dirección General de Casinos con injerencia en la materia, deberán incluirse en las respectivas comunicaciones.</p> |
| 5 | Funcionario del Sector Desarrollo Organizacional del Departamento de RRHH. | Fin del procedimiento de alta. |
| 6 | Funcionario del Sector Desarrollo Organizacional del Departamento de RRHH. | <p>En caso de presentarse una persona autoexcluida en Oficina Central a efectos de solicitar la baja del Programa, suscribirá el Acta de Revocación.</p> <p>Posteriormente, se deberá dar la baja de la persona en cuestión del Registro Único de Autoexcluidos, manteniéndose idénticas formalidades, comunicaciones y reserva, como en el caso de un alta.</p> |
| 7 | Funcionario del Sector Desarrollo Organizacional del Departamento de RRHH. | Fin del procedimiento de baja. |

Nota: De la constancia de las comunicaciones realizadas deberá guardarse copia, escrita o en formato digital, por el término de cinco años.

1

Requisitos: 3 fotos de 7 cms. por 5 cms., frente y ambos perfiles, de alta calidad y la fotocopia de Cédula de Identidad, así como los que disponga oportunamente la Dirección General de Casinos.

PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

PROTOCOLO 11-

Actuación en Casinos y Salas de Esparcimiento, en oportunidad que un jugador autoexcluido se presenta y se identifica o es identificado como tal o solicita la baja

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|-----------|---|---|
| 1 | Gerente o quien haga sus veces, un AS (Administrativo de Sala, en adelante AS) o un AO (Administrativo Operador, en adelante AO). | <p>Si una persona autoexcluida se presenta en un Casino o en una Sala de Esparcimiento, tanto sea del Sistema Tradicional como Mixto y se identifica o es identificada como tal, se le invitará a retirarse, explicándole que está comprendida en el Programa de Juego Responsable, adoptando las medidas necesarias para persuadirla de retirarse.</p> <p>Si dicha actividad es realizada por un AS o un AO, deberá comunicar esa situación al Gerente o quien haga sus veces y a CCTV de su propio Establecimiento de Juego.</p> <p>En cambio, si la persona autoexcluida se presenta con la firme voluntad de darse de baja del Programa, se realizarán las actividades 2 a 4 de este Protocolo.</p> |
| 2 | Gerente o quien haga sus veces. | <p>Si la persona autoexcluida mantiene su voluntad de quedarse en el Establecimiento, se labrará el Acta de Revocación (Anexo IV) donde se dejará constancia de tal situación.</p> <p>Asimismo, se labrará el Acta de Revocación (Anexo IV) cuando la persona Autoexcluida manifieste su firme voluntad de darse de baja del Programa.</p> |
| 3 | Gerente o quien haga sus veces. | <p>En ambos casos identificados en la actividad 2, se informará la situación enviando correo electrónico a psicología@casinos.gub.uy y/o de manera fehaciente al Sector Desarrollo Organizacional, con copia a los siguientes destinatarios: Gerencias de Casinos y Salas de Esparcimiento de todo el país, al Departamento de Seguridad y CCTV - División de Seguridad, Control y Logística, a los efectos dispuestos en el Manual de Procedimientos del mismo, así como a la totalidad de los arrendadores, a través de los correos electrónicos institucionales que estos indiquen o mediante vía escrita, de no contar con esos datos. Deberá incluirse en dicho correo electrónico el Acta de Revocación correspondiente.</p> <p>Dichas comunicaciones deben incluir los siguientes requisitos: copia de cédula de identidad, nombre completo y las tres fotos requeridas y pueden ser realizadas a través de un correo electrónico automático, una vez que esta opción se encuentre implementada.</p> <p>De producirse nuevas aperturas de Establecimientos o nuevos sectores en la Dirección General Casinos con injerencia en la materia, deberán incluirse en las respectivas comunicaciones.</p> <p>Posteriormente, se deberá dar la baja de la persona en cuestión del Registro Único de Autoexcluidos.</p> |
| 4 | Gerencias y Sectores involucrados. | Fin del procedimiento. |

Nota: De la constancia de las comunicaciones realizadas deberá guardarse copia, escrita o en formato digital, por el término de cinco años.

Anexo 111: Test autodiagnóstico

PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

TEST AUTODIAGNOSTICO

¿Pasa con frecuencia mucho tiempo pensando en el juego?

¿Le sucede con frecuencia que acaba jugando más dinero del que pensaba jugar?

¿Con frecuencia dedica al juego más tiempo del que había pensado?

¿Nota que necesita jugar mucho más que al principio, para sentirse bien?

¿Ha tenido alguna vez síntomas de abstinencia?, es decir, ¿se ha sentido mal por no jugar, o por intentar disminuir la cantidad de tiempo o dinero?

¿Ha intentado dejar de jugar, o jugar menos dinero y Si es Si, ¿lo consiguió realmente?

¿Ha dejado alguna vez de hacer algo importante como: ir a trabajar, ir a clase, faltar a una cita, o estar con su familia, por acudir a jugar?

¿Juega con tanta frecuencia como para dedicar menos tiempo a sus aficiones, familia o amigos?

¿Siguió jugando, a pesar de saber que aumentarían los problemas que estaba teniendo con otras personas, como los miembros de su familia, los amigos o su trabajo?

¿Cómo detectar si una persona es jugadora patológica?

SI CONTESTA AFIRMATIVAMENTE AL MENOS, A TRES DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS...

CUANDO ESTOS SÍNTOMAS APAREZCAN Y NO PUEDAS CONTROLAR... LLÁMANOS

Línea telefónica gratuita

08008631

Anexo IV: Acta de Revocación

PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

ACTA DE REVOCACIÓN

En la ciudad de _____, el día ____ del mes _____ del año __ __, en cumplimiento del Programa de Juego Responsable, siendo la hora _____ se constituye/n el/los funcionario/s _____ (en su calidad de Gerente o quien haga sus veces) y _____ (en calidad de _____), en el local del Establecimiento de Juego/Oficina Central _____ sito en la calle _____ de la ciudad _____ a los efectos de dejar constancia que el Sr./Sra., _____ C.I. _____ identificada como persona autoexcluida del Programa, manifiesta su interés de ingresar a los Casinos y Salas de Esparcimientos, habiéndose agotado los medios de persuasión, por lo que en este acto revoca su autoexclusión.

En el lugar y fecha indicados, se labra y firma la presente Acta, liberando a la Dirección General de Casinos de cualquier tipo de responsabilidad.

Firma del funcionario actuante

Firma del interesado

Firma del Gerente o quien haga sus veces (de corresponder)

; Para su elaboración se han analizado normas internacionales vigentes en la materia, tomando como referencia la experiencia de las Repúblicas de Chile, Colombia y Costa Rica.