



CÓDIGO DE CONDUCTA

TIPO

RECONOCIENDO:

- Que el régimen jurídico de los juegos de azar, las apuestas y las loterías incumbe a las Administradoras Públicas de cada Estado, cuyas legislaciones tienen en cuenta las particularidades sociales, culturales y económicas.-
- Que se imponen por razones de índole social, moral, y de seguridad jurídica, restricciones y controles estrictos sobre la organización de las loterías y la oferta lúdica, teniendo como objetivo la lucha contra el juego clandestino y la la promoción de conductas de juego responsable.-
- Que los beneficios obtenidos por los juegos, loterías y demás modalidades de apuestas se reinvierten al erario público y fines y necesidades sociales.-

- Que por ser el juego una expresión de la dimensión humana en lo social y cultural, que debe desarrollarse en un contexto de sano entretenimiento, se promueve el juego responsable y la prevención del juego patológico.
- Que el entorno de los juegos, apuestas y loterías, no debe facilitar, en el ámbito nacional o internacional, actividades delictivas de índole alguna, tales como el fraude o la estafa, el blanqueo de dinero y/o la evasión fiscal.-
- Que el avance tecnológico y el desarrollo de las comunicaciones requiere de recaudos especiales a fin de garantizar la aplicación de legislaciones nacionales e internacionales en materia de juegos y apuestas, comprometiendo dichos objetivos.-
- Que debe concienciarse a quienes integran la Entidad y a sus grupos de interés, respecto de la necesidad de respetar los principios éticos y de responsabilidad social corporativa reconocidos en el presente Código.
- Que en función de las consideraciones expuestas, la Entidad propone los siguientes valores: La responsabilidad social, la transparencia, la integridad y seguridad en la gestión de los procesos, el rigor, el compromiso y la orientación al participante y a todos sus grupos de interés.

En concreto:

∞ **Responsabilidad:** para crear, ofrecer, administrar, regular, operar y controlar juegos dentro de un marco de juego moderado y responsable, ya sean de ámbito nacional o en colaboración con otros países.

∞ **Transparencia, integridad y seguridad:** en la gestión de los ingresos, de los premios y de todas las actividades realizadas, para mantener y mejorar la confianza que tiene la sociedad en la gestión pública de los Juegos de Azar.

∞ **Rigor:** en la gestión y control de su actividad operativa con la mayor eficacia y eficiencia, y en la lucha contra toda práctica fraudulenta.

∞ **Compromiso:** con todos sus grupos de interés, tanto el Estado y los Estados con los que colabora, como con los Ciudadanos que participan en los juegos ofrecidos, los Beneficiarios, los Empleados, la Red Comercial, los Proveedores y la Sociedad en general, de considerar al juego como actividad humana recreativa.-

∞ **Orientación al participante:** considerando su satisfacción como clave, y dedicando esfuerzos a lograr una atención más eficaz de sus necesidades, anticipándose a las mismas mediante productos, servicios y canales de venta innovadores y orientando el foco de atención desde el producto hacia las necesidades de los participantes, en el marco de la política de juego responsable de la (nombre de la lotería).

LEGISLACION APLICABLE:

Cada país aprobará el presente código en el marco de cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable. -

La (nombre de la Lotería), se compromete a cumplir el presente Código que se articula a continuación:

PARTE I

DISPOSICIONES GENERALES

Objetivo, naturaleza y alcance de las obligaciones

Artículo 1:

El presente Código de Conducta tiene como objetivo contribuir al perfeccionamiento de la gestión de la actividad lúdica estatal, cuyos beneficios se destinan al erario público o a fines de utilidad pública, respetando los principios éticos y de responsabilidad social corporativa.

Artículo 2:

Las normas del presente Código se dirigen a Directivos, personal de la Entidad, distribuidores, concesionarios, red comercial y demás personas físicas y jurídicas vinculadas a la (nombre de la Lotería).

Artículo 3:

La (nombre de la Lotería) considera fundamental que la dirección, el personal, en todos los niveles de responsabilidad, y los grupos de interés, conozcan y apliquen este Código de Conducta en el desempeño de sus funciones.

PARTE II

PRINCIPIOS INFORMADORES

Artículo 4:

El presente Código de Conducta está basado en los siguientes principios:

4.1 Principio de Legalidad

Dentro de este marco, la organización se compromete a respetar íntegramente la legislación vigente tanto a nivel nacional como internacional.

4.2 Principio de Utilidad Pública

Se tendrá presente, en todo momento, la justificación social, sin supeditar a los resultados económicos los fines comunitarios, ni a los intereses particulares, u otros que se desvíen del interés general y se asegurará que los fondos recaudados se asignen a los fines sociales previstos, dentro del respeto a la legislación aplicable.-

4.3 Buena práctica comercial

Se respetaran las buenas prácticas y los usos comerciales reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como los acuerdos celebrados. Particularmente, y sin que la siguiente

enumeración tenga carácter taxativo, deberán observarse las normas vinculadas a:

1. Los derechos de los consumidores.
2. Las normas de lealtad comercial y defensa de la competencia.
3. El Derecho a la Intimidad de las Personas y las normas atinentes a la confidencialidad de la información.
4. Las normas que regulen el ámbito de la Comunicación y Marketing dictado por la (nombre de la Lotería), en el marco de su política de juego responsable.
5. Innovación
6. Certificación de calidad de los procesos que desarrolla la entidad.

4.4. Buena práctica laboral

Se llevarán a cabo las acciones necesarias para alcanzar la excelencia laboral en la organización empresarial, comprometiéndose a respetar los derechos y obligaciones laborales de los empleados, facilitándoles los medios para su formación y promoción.-

4.5 Transparencia y Cooperación

La Entidad observará sin restricción alguna, los principios de transparencia y cooperación en las relaciones que mantenga con sus grupos de interés (proveedores, concesionarios, usuarios de sus servicios, y con los Organismos Oficiales).- Se buscará en forma permanente la transparencia informativa sobre gestión y resultados, que reflejen la verdadera situación de la organización.

4.6 Seguridad e integridad.

Las actividades de tratamiento de los juegos gestionados por La (nombre de la Lotería) están dotadas de las máximas medidas de seguridad y alcanzan un alto nivel de integridad. Para ello La Entidad, desde su constitución, se ha ido adaptando constantemente a las innovaciones tecnológicas que el mercado de los juegos y la sociedad imponen, con el objetivo de la mejora continua de la calidad y seguridad.

La organización se compromete a dotarse permanentemente de los sistemas organizativos y técnicos necesarios y de los adecuados procedimientos de control que continúen garantizando en todo momento la máxima integridad de los procesos y de los productos y servicios que comercializa, a fin de evitar cualquier riesgo.-

4.7 Confidencialidad de la información.

La (nombre de la Lotería) protege los datos de los grupos con los que se relaciona y asegura el cumplimiento diligente de la legislación en materia de datos de carácter personal.

4.8 Responsabilidad Social Corporativa_

La organización deberá conducirse éticamente en la gestión de la actividad lúdica, contribuyendo al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de sus empleados, familias y de la sociedad en general.

Deberá también compatibilizar su actividad con la preservación del medio ambiente, a través de la identificación de los impactos derivados de la misma y la puesta en marcha de acciones para reducir, en la medida de lo posible, sus efectos.

PARTE III

COMPROMISOS

Artículo 5:

Dentro de este marco, los compromisos que asume (nombre de la lotería) son:

5.1.- Compromisos con los Participantes en los juegos y con la Sociedad

- Proporcionar información asequible y transparente de los juegos que gestiona .
- Ofrecer y garantizar una participación igualitaria, neutral y transparente, de todos los Participantes.-- Velar por la correcta asignación de los premios, garantizando plenamente la percepción de los mismos.
- Tomar las medidas oportunas para que la atención y el servicio se basen en la profesionalidad y la cortesía.

- Velar por los fondos destinados al bien público
- Propiciar el Juego Responsable estableciendo las medidas oportunas para proteger a los grupos vulnerables: menores de edad o participantes con problemas relacionados con el juego.

5.2.- Compromiso con los empleados.

- Guardar y hacer guardar respeto hacia y entre sus empleados, actuando de forma decidida contra cualquier forma de discriminación u ofensa por razón de sexo, raza, nacionalidad, discapacidad, ideología o religión.
- Ofrecer formación y poner a disposición de los empleados las herramientas necesarias para el adecuado desempeño de su puesto de trabajo, incluyendo los aspectos relativos a la gestión de la seguridad, la calidad y el juego responsable.
- Cumplir con las normas vigentes en materia de seguridad y salud laboral, asumiendo como política general la gestión preventiva de los riesgos laborales.
- Velar por la protección de la información confidencial de los empleados.
- Respetar los principios de conciliación de vida laboral y personal.

5.3.- Compromisos con la Red Comercial.

- Proporcionar productos y servicios de interés para los participantes.
- Garantizar que la atención y el servicio que reciben se basen en criterios profesionales.
- Prestar el apoyo y la formación necesarios para el desarrollo de sus actividades, incluidos los aspectos relacionados con la seguridad, la calidad y el juego responsable.
- Velar por la confidencialidad de la información que les pertenezca.
- Mantener los adecuados canales de participación y diálogo.

5.4.- Compromisos con los proveedores:

Los contratos suscritos por La Lotería (nombre de la Lotería) se ajustan plenamente a la legislación vigente.-

La (nombre de la Lotería) se compromete a que la interrelación con sus proveedores esté enmarcada:

- Por el trato objetivo y equitativo a los mismos, velando a que la contratación se base en los principios de transparencia, publicidad y libre concurrencia.
- Por la lealtad en el cumplimiento de los acuerdos contractuales alcanzados.
- Por las buenas relaciones, creando un ambiente de trabajo de cortesía, profesionalidad y cooperación mutua.
- Por la protección de la propiedad industrial e intelectual de los proveedores.

PARTE IV

COMUNICACIÓN Y MARKETING

Artículo 6:

La (nombre de la Lotería), se compromete a observar, sin perjuicio de la legislación vigente, las normas aplicables a la comunicación y marketing con el objetivo de asegurar que sus actividades de publicidad y promoción de ventas, se realicen bajo estrictos criterios éticos y de protección de los consumidores, en el marco de su política de juego responsable.

Para ello, la Lotería se compromete a respetar las siguientes pautas:

- La comunicación de las actividades promocionales o campañas de Marketing estimularan y harán referencias favorables al juego responsable. Se alentará a jugar como actividad social de recreación y de responsabilidad por parte de los participantes.-
- La publicidad será informativa y no inductiva, sin exagerar o inducir a error en las probabilidades de ganar.
- La publicidad no podrá contener ninguna forma de discriminación por razón de sexo, raza, nacionalidad, discapacidad, ideología o religión.
- Las campañas de publicidad, no mostraran a menores de edad asociados a la participación activa en los juegos que comercializa.
- No utilizar publicidad que presente el juego como una alternativa real y segura al trabajo y no se abusará de la hipérbole, la seducción y los argumentos irracionales.- Las campañas de

comunicación deben promover el juego legal u oficial, destacando los controles, auditorias, fuentes de trabajo, y destino social del producido de la actividad lúdica.-

PARTE V

INCUMPLIMIENTO

Artículo 7:

Cuando la Entidad, empleados, participantes y demás personas físicas o jurídicas vinculadas a ésta, consideren que se ha actuado en inobservancia a las normas contenidas en el presente Código, y éste hecho pueda significar un perjuicio grave para sí o para la Entidad, podrá requerir la adecuación de las conductas pertinentes a los principios y compromisos regulados en el mismo.