



AUDITORÍA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

**Informe Final de Auditoria
Con Informe Ejecutivo**

Proyecto N° 4.25.15
LOTERÍA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Auditoría de Cumplimiento
Período 2024

BUENOS AIRES - DICIEMBRE 2025

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Presidente

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

Auditores Generales

Dr. Juan José CALANDRI

Dra. Jorgelina Marisa CARNEVALE

Lic. Patricia Alejandra CASERES

Dr. Pablo CLUSELLAS

Lic. José Luis GIUSTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ

CÓDIGO DE PROYECTO:
4.25.15

NOMBRE DEL PROYECTO:
Lotería de la Ciudad de Buenos Aires

TIPO DE AUDITORÍA:
Cumplimiento

DURACIÓN DEL PROYECTO:
10 de marzo de 2025 hasta el 12 de septiembre de 2025

PERÍODO BAJO EXAMEN:
Año 2024

EQUIPO DESIGNADO:

Directores de Proyecto:
Dra. María Lucila Moyano, Contadora Pública
Dra. Viviana Sánchez, Contadora Pública

Supervisor:
Lic. Martín Pérez, Licenciado en Administración de Empresas Hoteleras y Gastronómicas

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 29 DE DICIEMBRE DE 2025

APROBADO CON: DISIDENCIA

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 29 de diciembre de 2025

Código de Proyecto: 4.25.15

Denominación del Proyecto: Lotería de la Ciudad de Buenos Aires

Tipo de Auditoría: Cumplimiento

Dirección General: Control de Economía y Hacienda

Períodos bajo examen: Año 2024

Objeto de la Auditoría: Ley 6330/2020 - “PREVENCION Y CONCIENTIZACION DEL JUEGO PATOLÓGICO Y LICENCIAS ON LINE”

Alcance:

Examinar la adecuación legal y técnica de la operatoria llevada a cabo por la Lotería de la Ciudad de Buenos Aires para el debido cumplimiento de lo establecido en la Ley 6330/2020.

El examen es realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución N° 164/24 de la A.G.C.B.A.

El examen se centra en la adecuación legal y técnica en el marco de la ley 6330/2020 y las disposiciones y resoluciones que la regula, considerando principalmente las operaciones que debe realizar el organismo y las responsabilidades y funciones que deben asumir las partes intervinientes para la aplicación de la misma.

Los procedimientos aplicados fueron, entre otros, los siguientes:

- Recopilación, estudio y análisis de la normativa aplicable al Objeto de Auditoría: Ley 6330/2020 - “PREVENCION Y CONCIENTIZACION DEL JUEGO PATOLÓGICO Y LICENCIAS ON LINE”;
- Relevamiento de la estructura de funcionamiento LOTBA S.E. vinculada con la Ley 6330/2020;
- Entrevistas con funcionarios de los distintos sectores que intervienen en la operatoria de LOTBA S.E. vinculados con la Ley 6330/2020;
- Determinación de muestra de “Salas”, “Agencias” y “Agencias de Juego Online” a los efectos de verificar el cumplimiento de la fiscalización y aplicación de las condiciones establecidas por las Ley 6330/2020 durante el año 2024.

A partir del análisis de los procedimientos y procesos enunciados anteriormente, se procedió a auditar las fiscalizaciones realizadas durante el año 2024 en los universos completos correspondientes a “agentes operadores” (salas) y “agencias de juego en línea” (AJL).

Con respecto a los puntos de venta (agencias oficiales), LOTBA S.E. informó un universo de 1252 agencias al 31/12/2024. A partir de allí, se realizó una muestra sobre 96 casos seleccionados en forma aleatoria, mediante la utilización de técnicas de muestreo estadístico. El alcance de la muestra seleccionada representa un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 10%.

Limitaciones al Alcance: No hubo limitaciones al alcance.

Observaciones:

Según las tareas llevadas a cabo y auditadas las fiscalizaciones comprendidas en la muestra, se puede observar que:

- 1- Respecto a las Agencias de Juego en Línea (AJL),** el 27% (3 -tres- AJL) del total de las AJL no tuvo los controles mínimos establecidos en su plan operativo anual respecto a la cantidad de fiscalizaciones (fueron realizadas 2 -dos- inspecciones anuales, en lugar de las 3 -tres- establecidas. El 9% del total de las AJL (1 -una- AJL) no tuvo control alguno durante el periodo auditado.
- 2- Con relación a los puntos de ventas (agencias),** el 3% (3 -tres- agencias) tienen 1 (una) fiscalización anual realizada, en lugar de las 2 (dos) mínimas establecidas en el plan operativo anual.”

Conclusión:

En base a las tareas efectuadas y a las evidencias obtenidas se observa que en algunos casos no fueron realizadas la totalidad de controles planificados tanto en Agencias de Juego en Línea (AJL) como en Puntos de Venta (Agencias), según lo descripto en el apartado “Observaciones”.

Como consecuencia de lo mencionado tanto en “aclaraciones previas” como en las “observaciones” vertidas en el presente informe, se sostiene que la gestión del Organismo auditado cumplió razonablemente con los objetivos institucionales respecto al cumplimiento y aplicación de la Ley N° 6330/2020 durante el periodo 2024.

Palabras Claves: LOTBA – LEY 6330 - AJL – PUNTOS DE VENTA

INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“LOTERÍA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES”
PROYECTO N° 4.25.15

DESTINATARIO

Señora
Presidenta
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dra. Clara Muzzio
S / D

OBJETIVO

Relevar en términos de eficiencia, eficacia y economía el **cumplimiento** y aplicación de la **Ley N° 6330/2020**.

INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

Sin reflejo presupuestario, es una “Sociedad del Estado (S.E.)”.

Acerca de los estados contables.

El ejercicio económico financiero de la sociedad comienza el 1º de enero de cada año y finalizará el 31 de diciembre del mismo. Las utilidades realizadas y líquidas que resulten del balance anual se deben destinar a:

- a) El cinco por ciento (5%) para el Fondo de Reserva Legal, hasta completar el veinte por ciento (20%) del Capital Social.
- b) A la remuneración de los miembros del Directorio y Sindicatura.
- c) El remanente íntegro será girado periódicamente al Poder Ejecutivo para su afectación al financiamiento de programas de asistencia y desarrollo social.

En el sitio web de LOTBA S.E. se publica información financiera y contable del organismo

<https://www.loteriadelaciudad.gob.ar/site/?page=la-organizacion>

I. OBJETO DE LA AUDITORÍA

Ley 6330/2020 - “PREVENCION Y CONCIENTIZACION DEL JUEGO PATOLÓGICO Y LICENCIAS ON LINE”

II. ALCANCE

Examinar la adecuación legal y técnica de la operatoria llevada a cabo por la Lotería de la Ciudad de Buenos Aires para el debido cumplimiento de lo establecido en la Ley 6330/2020.

El examen es realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES,

aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución N° 164/24 de la A.G.C.B.A.

El examen se centra en la adecuación legal y técnica en el marco de la ley 6330/2020 y las disposiciones y resoluciones que la regula, considerando principalmente las operaciones que debe realizar el organismo y las responsabilidades y funciones que deben asumir las partes intervinientes para la aplicación de la misma.

Los procedimientos aplicados fueron, entre otros, los siguientes:

- Recopilación, estudio y análisis de la normativa aplicable al Objeto de Auditoría: Ley 6330/2020 - “PREVENCION Y CONCIENTIZACION DEL JUEGO PATOLÓGICO Y LICENCIAS ON LINE”;
- Relevamiento de la estructura de funcionamiento LOTBA S.E. vinculada con la Ley 6330/2020;
- Entrevistas con funcionarios de los distintos sectores que intervienen en la operatoria de LOTBA S.E. vinculados con la Ley 6330/2020;
- Determinación de muestra de “Salas”, “Agencias” y “Agencias de Juego Online” a los efectos de verificar el cumplimiento de la fiscalización y aplicación de las condiciones establecidas por las Ley 6330/2020 durante el año 2024.

En **Anexo I** se señalan aquellas normas integrantes del **marco normativo** que guardan relación específica con el desarrollo de las tareas de auditoría.

III. LIMITACIONES AL ALCANCE

No hubo limitaciones al alcance.

IV. ACLARACIONES PREVIAS

La Ley 6330/2020 “PREVENCION Y CONCIENTIZACION DEL JUEGO PATOLÓGICO Y ASISTENCIA A QUIENES LO PADECEN Y A SUS FAMILIARES” se centra en tres ejes: prevención, concientización y asistencia.

El principal objetivo de la Ley 6330/2020 es prevenir el juego patológico en cualquiera de sus modalidades en la Ciudad de Buenos Aires.

Las modalidades de juego en la Ciudad de Buenos Aires se centran en los puntos de venta (Agencias), salas (Hipódromo y Casino Flotante) y agencias de juego en línea (AJL).

Las acciones de prevención estarán dirigidas en especial a las personas jugadoras, asistiendo sanitariamente a quienes padecen de juego patológico y a sus familiares.

A su vez se busca concientizar a la sociedad sobre la existencia del juego patológico y evitar sus consecuencias perjudiciales a nivel individual, familiar y social.

La ley otorga a LOTBA S.E. ser la Autoridad de Aplicación de la misma, dando amplias facultades sancionatorias y de contralor.

Los principales procesos y procedimientos internos identificados que implementa la Lotería de la Ciudad de Buenos Aires son:

- El registro de la marca “Saber Jugar” con el propósito de fortalecer las políticas de juego seguro y responsable. Aprobada por Resolución de Directorio RESDI-2020-69-GCABA-LOTBA.
- El “Programa de Juego Responsable” (IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA) establece una estrategia integral que tiene como objetivo la promoción del juego responsable a través de diversas acciones, como la prevención y sensibilización de la sociedad, la promoción de líneas de investigación, la protección de grupos vulnerables y menores de edad, y la orientación al jugador problemático. Aprobado por Resolución de Directorio RESDI-2022-26-GCABA-LOTBA.
- El “Estándar de Juego Responsable” (IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA), sancionado para regular la explotación de juegos de azar a través de Agencias o Agencias de Juego en Línea prevé la implementación de las mismas herramientas de protección de los apostadores en todos los sitios autorizados, buscando que la experiencia de los usuarios en línea sea la misma sin importar la plataforma en la que se esté jugando. Aprobado por Resolución de Directorio RESDI-2020-9-GCABA-LOTBA.
- El “Texto Ordenado de Control” (IF-2024-32494497-GCABA-LOTBA), aplicable al Concesionario del Hipódromo Argentino y al Agente Operador de los buques Casino denominados “Estrella de la Fortuna” y “Princess”. Entre las medidas que dictamina, podemos mencionar la prohibición de cajeros automáticos y casas de empeño (Artículo Nº 65, Punto 3. A del “Texto Ordenado de Control” / Artículo Nº 9 de Ley Nº 6.330). También se expresa sobre la prohibición de medios de pago (Artículo Nº 65, Punto 3. C del “Texto Ordenado de Control” / Artículo Nº 10 de Ley Nº 6.330) y sobre la concientización del lapso del tiempo (instalación de relojes en salas, Artículo Nº 85 del “Texto Ordenado de Control”). Aprobado por Resolución de Directorio RESDI-2024-22-GCABA-LOTBA.
- El “Registro Voluntario de Autoexclusión” (ReVA) (creado a partir del Artículo Nº 20 de Ley Nº 6.330) es administrado y regulado por LOTBA S.E. a través del “Sistema de Registro Informático de Autoexclusión” (S.I.R.A.) (creado y aprobado por Resolución de Directorio RESDI-2020-43-GCABA-LOTBA). El S.I.R.A. permite sistematizar, en tiempo real y con mayor eficacia, todas las autoexclusiones tramitadas en la Ciudad de Buenos Aires. LOTBA S.E. brinda a todas las AJL un enlace al S.I.R.A. para que puedan consultar el ReVA y permitir el redireccionamiento de los apostadores que deseen realizar el trámite de autoexclusión. El

“Programa de Autoexclusión” (IF-2020-15385495-GCABA-LOTBA, aprobado por Resolución de Directorio RESDI-2020-43-GCABA-LOTBA) establece las condiciones y alcance de la participación del “Registro Voluntario de Autoexclusión (ReVA)”. (Artículo N° 20 a N° 26 de Ley N° 6.330)

- La Gerencia Control de Juegos de Apuestas aprueba en su “Plan Operativo Anual – POA 2024” (IF-2023-47629553-GCABA-LOTBA) los controles mínimos de fiscalización a llevar a cabo en las salas, puntos de venta y AJL.
- “Manual de Aplicaciones Generales de Juego Responsable” (IF-2020-29793230-GCABA-LOTBA). Aprobado por Resolución de Directorio RESDI-2020-69-GCABA-LOTBA. Contiene los lineamientos generales que deberán tenerse en cuenta para la utilización de la marca “Saber Jugar” y demás iconografía relacionada a la labor de Juego Responsable de LOTBA S.E.
- “Programa de Capacitación de Juego Responsable”, correspondiente a la capacitación del personal (IF-2018-03736452-LOTBA). Aprobado por Resolución de Directorio RESDI-2019-21-GCABA-LOTBA. La Subgerencia de Conducta del Juego aprueba anualmente un calendario con las fechas en las que se implementarán las dos capacitaciones obligatorias que debe realizar todo el personal de LOTBA S.E., que se desempeñe en los canales de comercialización de juegos de apuesta en la Ciudad de Buenos Aires. Al finalizar las capacitaciones, se lleva a cabo una evaluación de los contenidos brindados con el objetivo de medir la incorporación de los mismos.
- Convenios de colaboración y memorandos de entendimiento:
 - Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Aprobado por Resolución de Directorio Resolución de Directorio RESDI-2018-120-GCABA-LOTBA.
 - Secretaría de Deportes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Aprobado por Resolución de Directorio Resolución de Directorio RESDI-2024-33-GCABA-LOTBA.
 - Secretaría de Bienestar Integral del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Aprobado por Resolución de Directorio Resolución de Directorio RESDI-2024-39-GCABA-LOTBA.
 - Ministerio Público Fiscal. Aprobado por Resolución de Directorio Resolución de Directorio RESDI-2022-64-GCABA-LOTBA.
 - Registro Nacional de las Personas. Aprobado por Resolución de Directorio Resolución de Directorio RESDI-2024-1373-GCABA-LOTBA.
 - Banco Ciudad. Aprobado por Resolución de Directorio Resolución de Directorio RESDI-2024-30-GCABA-LOTBA.
 - Consejo de la Magistratura. Aprobado por Resolución de Directorio Resolución de Directorio RESDI-2024-31-GCABA-LOTBA.
 - Sportradar. Aprobado por Resolución de Directorio Resolución de Directorio RESDI-2023-29-GCABA-LOTBA.
 - IBIA (International Betting Integrity Association). Aprobado por Resolución de Directorio Resolución de Directorio RESDI-2023-28-GCABA-LOTBA.
- “Régimen de Publicidad” (AJL). IF-2020-07426519-GCABA-LOTBA. Tiene por objeto establecer los lineamientos, principios generales y reglas

aplicables a toda publicidad, acción de promoción, patrocinio, auspicio o cualquier otra forma de comunicación de índole comercial cualquiera sea el medio que se utilice para su difusión emitidos en forma de publicidad tradicional o no tradicional, sin perjuicio de toda otra normativa que en el futuro se dicte vinculada con cualquier aspecto del presente.

Se encuentran sujetos a lo dispuesto en la presente todos aquellos que cuenten con un título habilitante para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea creados por Resolución N° 321-LOTBA/18.

- “Régimen de Publicidad exclusivo para los agentes operadores Hipódromo Argentino de Palermo S.A. y Casino Buenos Aires S.A.”. Aprobado por Resolución de Directorio RESDI-2018-57-LOTBA.
- “Requisitos de Promociones para Agencias de Juego en Línea” (IF-2022-39769458-GCABA-LOTBA).
- “Manual de Aplicaciones Generales de Juego Responsable” (IF-2023-43225674-GCABA-LOTBA). Aprobado por Resolución de Directorio RESDI-2023-77-GCABA-LOTBA.
- Implementación de cámaras de reconocimiento facial en el ingreso de las salas de juego para identificar a los autoexcluidos. Establecido por el Artículo N° 25 de la Ley 6.330.

El Hipódromo Argentino de Palermo S.A. cumplió con la solicitud implementando un sistema de identificación facial, mediante cámaras específicas. El sistema incluye:

- Cámaras Dahua (modelo DH-IPC-HFW7442HP-ZFR-2712-DC12AC24V): Equipadas con inteligencia artificial (IA) y análisis de metadatos para la identificación facial.
- Servidor de gestión y base de datos Dahua (modelo DHI-NVR5832-I): Este sistema almacena la información y facilita el análisis de los datos.

El sistema está completamente implementado y operativo, permitiendo identificar a las personas autoexcluidas antes de su ingreso al Hipódromo, cumpliendo con la normativa establecida.

El Casino Buenos Aires S.A. también cumplió con la solicitud, implementando el sistema "ISS SecurOS". Este sistema incluye:

- Dos cámaras: Ubicadas estratégicamente para cubrir los puntos de acceso a las salas de juego.
- Alertas tempranas: El sistema envía una notificación inmediata al personal de seguridad si detecta a una persona registrada en la base de datos de autoexclusión.

Este sistema también se encuentra en funcionamiento.

- Estadísticas e investigación.

En el año 2024, se llevaron a cabo tres investigaciones destacadas:

1. Investigación sobre hábitos y motivaciones en el uso de la tecnología, videojuegos y apuestas online: Estudio centrado en comprender las motivaciones y comportamientos de los usuarios en el ámbito digital.
2. Investigación cualitativa sobre apuestas online y jóvenes: Estudio orientado a explorar y comprender la relación de niños y adolescentes con el juego y las apuestas online, con el fin de detectar “insights” (perspectivas, entendimientos) estratégicos para el diseño de campañas de prevención y concientización.

3. Estudio de opinión sobre ludopatía infantil y juego online – AMBA: Investigación centrada en el impacto del juego online en niños y adolescentes en el área del AMBA.

Monitoreo Continuo: De forma mensual, se realiza un seguimiento y observación detallada de las autoexclusiones y de los llamados recibidos en la línea de orientación, con el fin de proporcionar asistencia y seguimiento oportuno a los usuarios.

- Programa “lo que está en juego”, cuyo objetivo principal es el de concientizar sobre el uso adecuado de la tecnología, a fin de prevenir comportamientos problemáticos relacionados a los juegos en línea y prevenir los juegos de apuestas en adolescentes. Además, este programa busca implementar acciones que prevengan el juego de apuestas en menores, retrasar la edad de inicio y evitar que aquellos que ya han comenzado a apostar aumenten su frecuencia e intensidad de juego, sensibilizar sobre el uso saludable de la tecnología, promover hábitos positivos en niños y adolescentes, respecto al uso de la tecnología brindando información acerca de comportamientos problemáticos relacionados al uso y al abuso de la tecnología y los juegos en línea. Aprobado por Disposición DI-2024-767-GCABA-LOTBA.

- Aprobación de la marca “HABLAR ES GANAR”. Aprobado por Disposición DI-2024-1141-GCABA-LOTBA.

Con el objetivo de visibilizar los riesgos que implica el acceso de menores de edad a los juegos de azar en línea, LOTBA S.E. relanzó la campaña “Hablar es ganar”, una iniciativa que promueve el diálogo y la concientización como herramientas fundamentales para la prevención, desde una perspectiva integral e interdisciplinaria. Bajo consignas como “Apostá por el diálogo” y “Las apuestas son para adultos”, la campaña busca generar espacios de conversación en ámbitos familiares y escolares, al tiempo que desalienta el acceso de menores a plataformas ilegales, muchas de las cuales están diseñadas para captar su atención y fomentar conductas de juego compulsivo. Como parte de esta estrategia, LOTBA S.E. impulsa una serie de acciones complementarias orientadas a limitar el acceso a plataformas ilegales y sensibilizar a la comunidad:

- Bloqueo del acceso a más de 1.600 sitios de juego ilegal en escuelas de la Ciudad y en la red BA WIFI.
- Intervención sobre 2.395 sitios web y 2.024 perfiles en redes sociales y publicidades que promovían apuestas ilegales.
- Realización de más de 340 talleres en escuelas y clubes, con una participación que superó los 15.000 jóvenes.

Además, se enviaron 81 cartas documento a “influencers” que promocionaban sitios de juego no autorizados y se investigan 100 casos a través de la Fiscalía Especializada en Juegos de Azar.

- Certificación Nivel IV de juego responsable: en julio del 2024, LOTBA S.E. obtuvo la certificación del Nivel IV en el Marco de Juego Responsable de la World Lottery Association (WLA), convirtiéndose en la segunda lotería del país en certificar dicho nivel. Esto implica que LOTBA S.E. ha alcanzado el nivel más alto de certificación en esta área.

A partir del análisis de los procedimientos y procesos enunciados anteriormente, **se procedió a auditar las fiscalizaciones realizadas durante el año 2024 en**

los universos completos correspondientes a “agentes operadores” (salas) y “agencias de juego en línea” (AJL).

A continuación, se presentan dichos universos.

<u>AGENTES OPERADORES (SALAS)</u>	
Denominación comercial	Razón social
HIPÓDROMO DE PALERMO	HIPÓDROMO ARGENTINO DE PALERMO SOCIEDAD ANÓNIMA
CASINO BUENOS AIRES	CASINO BUENOS AIRES SA - COMPAÑÍA DE INVERSIONES EN ENTRETENIMIENTOS SA - UNION TRANSITORIA DE EMPRESA

<u>AGENCIAS DE JUEGO EN LINEA (AJL)</u>	
Denominación comercial	Razón social
CODERE	CODERE ON LINE ARGENTINA SA
BPLAY	BOLDT S.A. – B-GAMING S.A. UT
SUPER 7	IMPRESORA INTERNACIONAL DE VALORES S.A. - GABRIEL ORLANDO ROSENZVIT- UT
JUGADON.BET.AR	UPLINE S.A.- SLOTS MACHINES SA – UT
BETSSON	BETSSON MALTA HOLDING LIMITED - CASINO DE VICTORIA S.A. UNIÓN TRANSITORIA
BETWARRIOR	ONDISS S.A. - BINBAIRES S.A. UNIÓN TRANSITORIA
PLAY UZU	BIYEMAS S.A. - SKILL ON NET S.A. UT
BET 365	HILLSIDE NEW MEDIA MALTA PLC SUCURSAL ARGENTINA - GGSS SA UTE
BETFUN	HIPÓDROMO ARGENTINO DE PALERMO S.A. - CASINO CLUB S.A. U.T.
CASINO BUENOS AIRES ONLINE	CASINO BUENOS AIRES S.A. COMPAÑÍA DE INVERSIONES EN ENTRETENIMIENTOS S.A. U.T
BETANO	INSIPIA LTD, SUCURSAL ARGENTINA

Con respecto a los **puntos de venta (agencias oficiales)**, LOTBA S.E. informó un **universo de 1252 agencias al 31/12/2024**. A partir de allí, **se realizó una muestra sobre 96 casos** seleccionados en forma aleatoria, mediante la utilización de técnicas de muestreo estadístico. El alcance de la muestra seleccionada representa un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 10%.

En “**Anexo II**” se presenta la **muestra seleccionada del universo “puntos de venta (agencias) al 31/12/2024”**.

Se solicitó a las Gerencias y Subgerencias correspondientes la documentación pertinente a las fiscalizaciones realizadas en el año 2024 de los universos y la muestra anteriormente mencionada.

Sobre los **puntos de venta (agencias oficiales)**, dentro del “Plan Operativo Anual” se especifican los diferentes tipos de órdenes de trabajo, entre los que se encuentra la **fiscalización “Integral Agencias”**. Esta fiscalización contiene una lista de verificación o “checklist” que se centra en verificar el cumplimiento del Reglamento de Agentes Oficiales, la normativa vigente en el funcionamiento y actividad de los mismos, incluyendo las disposiciones relacionadas a la normativa de juego responsable.

Este equipo de auditoria verificó en las fiscalizaciones los puntos vinculados a:

1. Control de cartelera obligatoria:
 - Reglamentos de juegos.
 - Afiche único obligatorio de Juego Responsable, donde se exhibe el logo +18.
 - Calco de autoexclusión.
2. Si hubo indagación al agenciero sobre conocimiento de algún sitio que comercialice juego no oficial.

En lo referente a las **agencias de juego en línea (AJL)**, el control de las plataformas se realiza mediante inspecciones remotas en las cuales se verifica el cumplimiento de la normativa vigente. Se denominan “**Controles de FrontEnd**” a toda inspección “remota” y constataciones que se realizan en las plataformas de juegos en línea en torno a la interfaz gráfica y funcional de cara al usuario apostador. Entre los controles de “FrontEnd”, se encuentra la fiscalización “verificación de herramientas de juego responsable”, en la que se comprueba la existencia y funcionalidad de las herramientas de juego responsable obligatorias.

A los efectos de dar cumplimiento a las tareas de fiscalización se procedió a constatar los siguientes puntos:

1. Si el sitio web / plataforma valida la edad durante el proceso de registración al solicitar DNI y nro. de trámite, interrumpiendo el registro si el solicitante es menor de 18 años.
2. Si al iniciar el proceso de registración el sitio web / plataforma valida que el nuevo usuario no esté autoexcluido.
3. Si el usuario resultara haberse autoexcluido el sitio web / plataforma no permite el ingreso a los juegos o carga de saldo.
4. Si al final del sitio web / plataforma se encuentra el link de “Juego Responsable” y en el “footer” (pie de página en un sitio web/plataforma) el link “Saber Jugar”.
5. Si en el “footer” se encuentra el número de línea de “Orientación Gratuita”
6. Si durante el proceso de registración se pueden fijar los límites y luego, en cualquier momento que el apostador lo desee, modificarlos (gasto, depósito, pérdida, y tiempo de sesión).
7. Se chequea la función “Salida Rápida”, controlando su que se encuentre en el sitio web / plataforma y en el perfil de la cuenta.
8. Control de la información del monto apostado y el tiempo de juego transcurrido en el sitio web / plataforma.
9. Control de la información de reglas de juego (que se encuentran disponibles en cada juego en el sitio web / plataforma).

10. Control de la funcionalidad “Tiempo Fuera”, que se encuentre disponible dentro del Perfil de la Cuenta en la opción “Ajustes” en el sitio web / plataforma.
11. Control de la visibilidad en el sitio web / plataforma del tiempo transcurrido de sesión y el reloj con la hora actual.
12. Chequeo del acceso en el sitio web / plataforma de la HERRAMIENTA DE JUEGO RESPONSABLE que le permite al apostador determinar comportamiento y decisiones a tomar.
14. Chequeo del acceso en el sitio web / plataforma al Test de Autoevaluación contenido en las herramientas de Juego Responsable.
15. Chequeo del acceso dentro del sitio web / plataforma a toda la información referente a “Juego Responsable”.
16. Chequeo del acceso dentro del sitio web / plataforma al proceso de Autoexclusión.
17. Chequeo del mensaje de advertencia en el sitio web / plataforma: “EL JUEGO COMPULSIVO ES PERJUDICIAL PARA VOS Y TU FAMILIA”.

Este equipo de auditoria verificó en las fiscalizaciones realizadas a las AJL por parte de LOTBA S.E. los puntos anteriormente enunciados.

Con relación a los **agentes operadores (salas, Hipódromo de Palermo y Casino Buenos Aires)**, en virtud de lo establecido en el “Texto Ordenado de Control” se realizan inspecciones consistentes en verificar aquellas obligaciones emanadas de la normativa vigente, centrándose en el cumplimiento del Reglamento de Agentes Operadores y cumplimiento de la normativa vigente en el funcionamiento y actividad de:

1. Cantidad de MEEJAS (máquinas electrónicas y/o electromecánicas) contabilizadas de manera física en sala.
2. Cantidad de terminales conectadas en el sistema Machine Accounting (Software de gestión de lotería).
3. Cantidad de terminales KIOSK (estaciones de pago / rendición de tickets y vouchers) relevadas en sala.
4. Cantidad de mesas de paño instaladas en sala.
5. Stock de fichas americanas y no negociables.
6. Control de documentación referida a Estados Contables.
7. Control de todos los sistemas de gestión de sala y monitoreo (cámaras y “domos”).
8. Constatación del cumplimiento respecto a la difusión de información y normativa relativa al juego, incluyendo:
 - Comunicación exigida, en materia de Juego Responsable,
 - Poner a disposición información de las MEEJA y reglamentos de juego,
 - Poner a disposición las bases y condiciones de los programas de fidelización y acciones promocionales vigentes,
 - Contar con dispositivos de auto consulta y personal de atención al público, que permitan acceder a la información y transacciones referidas a sus cuentas promocionales,
 - Contar con relojes con la hora actual en todas las salas.

Este equipo de auditoria verificó en las fiscalizaciones realizadas a los agentes operadores por parte de LOTBA S.E. los puntos 7 y 8 anteriormente enunciados.

Asimismo, se verificó que el contenido de las fiscalizaciones efectuadas, tanto a los **puntos de venta (agencias oficiales)**, las **agencias de juego en línea (AJL)** y los **agentes operadores (salas, Hipódromo de Palermo y Casino Buenos Aires)** se corresponda con las obligaciones asignadas a LOTBA S.E. en la normativa vigente.

Con respecto al cumplimiento por parte de LOTBA S.E. del **Artículo 1, Inciso “A” de la Ley 6.330**, “Prevenir el juego patológico en cualquiera de sus modalidades en la Ciudad de Buenos Aires. Las acciones de prevención estarán dirigidas en especial a las personas jugadoras.”, en la información de relevamiento que esta auditoría solicitó al organismo, pudimos verificar la existencia e implementación del **“Programa de Juego Responsable” (IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA / ANEXO III)**, que establece una estrategia integral que tiene como objetivo la promoción del juego responsable a través de diversas acciones, como la prevención y sensibilización de la sociedad, la promoción de líneas de investigación, la protección de grupos vulnerables y menores de edad, y la orientación al jugador problemático.

En este mismo sentido, también se verificó el **“Estándar de Juego Responsable”, ANEXO IV**, que LOTBA S.E. aprobó (RESDI-2020-9-GCABA-LOTBA) para la regulación de la explotación de juegos de azar a través de Agencias de Juego en Línea. Aquí se establece que las AJL deben cumplir requisitos establecidos con la normativa técnica vigente o la que se dicte en el futuro por LOTBA S.E. para la comercialización, y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea. Se hace referencia, entre otros temas a:

- Entrenamiento / Formación de los empleados.
- Herramientas de Juego Responsable / Información al apostador.
- Publicidad.
- Autoexclusión / Ayuda al apostador.
- Protección de menores.

El “Estándar de Juego Responsable” prevé la implementación de herramientas de protección de los apostadores en todos los sitios autorizados.

Las herramientas de Juego Responsable son instrumentos que deben encontrarse a disposición de los apostadores, para que puedan tomar acciones preventivas en relación con su comportamiento de juego, el tiempo y el dinero apostado y que sirvan para que el apostador sepa cuando está cerca de alcanzar los límites establecidos en su cuenta de usuario.

Dichas herramientas son:

- “Tiempo fuera”.
- “Botón de salida rápida”.
- “Autoevaluación de juego responsable”.
- “Mensajes de advertencia del tiempo de sesión transcurrido y monto apostado”.
- “Pausa obligatoria”, (el apostador debe poder configurar un intervalo obligatorio para cada tipo de juego)
- “Límite de tiempo y dinero”
- “Autoexclusión”.

La existencia y funcionalidad de las herramientas de juego responsable son verificadas en las fiscalizaciones realizadas por LOTBA S.E. a las AJL.

Esta Auditoria en su análisis del trabajo realizado sobre las fiscalizaciones realizadas a las AJL durante el periodo 2024 pudo verificar en las mismas el control que se realiza sobre estas herramientas fundamentales.

En lo referido al cumplimiento por parte de LOTBA S.E. del **Artículo 1, Inciso “B” de la Ley 6.330**, “Concientizar a la sociedad sobre la existencia del juego patológico y evitar sus consecuencias perjudiciales a nivel individual, familiar y social.”, podemos citar las **campañas de difusión (ANEXO V)** que, bajo el marco del “Programa de Juego Responsable”, donde se fijan los lineamientos de acción de Juego Responsable, a través de acciones de prevención y sensibilización de la sociedad, el organismo realiza todos los años. LOTBA S.E. envió documentación correspondiente a las campañas realizadas por el organismo entre los años 2018 y 2024. El Programa busca constituir un marco para el desarrollo de iniciativas de Juego Responsable de manera planificada y coordinada (IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA)

Asimismo, la promoción del Juego Responsable se incluye dentro del Plan Anual de la Subgerencia de Conducta del Juego. Enviaron a esta auditoria los planes anuales correspondientes al año 2022, 2023 y 2024, este último aprobado por Disposición de la Subgerencia de Conducta del Juego (DI-2024-416-GCABA-LOTBA y IF-2024-13735314-GCABA-LOTBA).

El organismo auditado nos envió la Resolución de Directorio (RESDI-2023-72-GCABA-LOTBA) donde se aprobaron las campañas gráficas de Juego Responsable en el marco del Programa de Juego Responsable a ejecutarse en los agentes operadores (Hipódromo Argentino IF-2023-43093378-GCABA-LOTBA) (Buques Casino “Estrella de la Fortuna” y “Princess”, IF-2023-43093552-GCABALOTBA)

El control de lo establecido en las campañas graficas de juego responsable es verificado en las fiscalizaciones realizadas por LOTBA S.E. a los Agentes Operadores, AJL y Puntos de Venta.

Esta Auditoria pudo constatar en las fiscalizaciones auditadas que se realiza el control de estos puntos.

En este sentido, debemos mencionar que cualquier campaña publicitaria que, tanto AJL, como Agentes Operadores, deseen realizar, debe ser aprobadas por LOTBA S.E. (“**Requisitos promociones agencia de juego en línea**” IF-2022-39769458-GCABA-LOTBA, **ANEXO VI** y Resolución de Directorio RESDI-2018-57-LOTBA)

A través de estas acciones se verifica el cumplimiento de LOTBA S.E. del **Artículo 12 de la Ley 6.330** - Campañas de difusión. La Autoridad de Aplicación realizará campañas de difusión dirigidas a concientizar a la población sobre el juego responsable, los efectos nocivos del juego patológico, dar a conocer los canales de comunicación, orientación y asistencia.

Sobre el cumplimiento por parte de LOTBA S.E. del **Artículo 1, Inciso “C” de la Ley 6.330**, “Asistir sanitariamente a quienes padecen de juego patológico y a sus familiares.”, LOTBA S.E. tiene habilitada la línea de orientación del jugador problemático. Previsto dentro del Programa de Juego Responsable, dicho

procedimiento de atención fue aprobado en el año 2018 (LOTBA S.E. informo a esta auditoría que actualmente se encuentra en proceso de actualización). Aquí podemos verificar el cumplimiento, además del Artículo N° 1, Inciso “C”, del **Artículo 13 de la Ley 6.330**, “Orientación. La Autoridad de Aplicación dispondrá de un canal de comunicación para la asistencia confidencial de personas afectadas por el juego, desde las que se brindará, en forma gratuita, orientación sobre los recursos y alternativas disponibles en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires para el tratamiento de la patología.”

Con relación a esto, debemos hacer referencia al **Artículo 14 de la Ley 6.330**, “Asistencia. El Ministerio de Salud de la Ciudad de Buenos Aires garantiza la asistencia y/o atención integral y confidencial de personas afectadas por el juego y sus familias en el marco de la ley de salud mental 448.”

Como consecuencia de la anteriormente expuesto, LOTBA S.E. dejó de gestionar directamente la red asistencial y cesó su participación en la administración de los tratamientos, delegando esta función al sistema de salud pública. A pesar de este cambio normativo, LOTBA S.E. informó a esta auditoría que continúa desempeñando un papel importante en la orientación y asistencia a las personas afectadas por el juego problemático.

Actualmente LOTBA S.E. orienta e informa sobre los canales donde obtener asistencia y tratamiento:

- Línea 108, opción 3, servicio de orientación en adicciones del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Línea 0800-333-1665. Salud Mental Responde, servicio para brindar orientación y asistencia en salud mental.

Por otra parte, LOTBA S.E. ha implementado un ChatBot “LOTI”, donde los usuarios pueden acceder a información sobre diversos temas, entre los cuales se incluyen: comportamiento del juego, acceso a la autoexclusión, información sobre juego patológico, la línea de orientación para personas que padecen problemas con el juego, información sobre juego legal y seguro, entre otros.

Este ChatBot está disponible las 24 horas del día para ofrecer respuestas rápidas y claras sobre estos temas, ayudando a promover un entorno de juego más responsable y seguro.

Por último, con relación a estos artículos, debemos mencionar el convenio de colaboración que suscribió LOTBA S.E. con el Ministerio de Salud (Resolución de Directorio N° 120-LOTBA/18)

La suscripción de este Convenio (IF-2018-08320574-LOTBA) de asistencia técnica y cooperación con el citado Ministerio tiene como fin mejorar la asistencia al jugador compulsivo con profesionales especializados en dicha enfermedad.

En referencia al cumplimiento por parte de LOTBA S.E. del **Artículo 5 de la Ley 6.330**, “Juego en línea responsable. La comercialización y/o distribución y/o expendio de juegos de apuesta en línea debe cumplir con las exigencias de juego responsable detalladas a continuación:

1. Proporcionar al usuario apostador información precisa y completa respecto del tipo de juego, reglas, probabilidad de obtener premio, y demás información relacionada a la operatoria del juego.

2. Disponer de un perfil de juego que permita al apostador acceder en forma sencilla y en línea a su historial de juego, su comportamiento, brindando información clara que le permita tomar decisiones sobre su conducta
3. Disponer de una indicación visible de la herramienta de asistencia a personas afectadas por el juego patológico dispuesto por la Autoridad de Aplicación.
4. Disponer de mecanismos de identificación y prohibición de juego a personas inscriptas en el ReVA.
5. Establecer un mecanismo automático para que las sesiones de juego cierren, conforme los límites que establezca la Autoridad de Aplicación.
6. Establecer un sistema de alerta sobre el tiempo y dinero apostado que indiquen al apostador cuando esté cerca de alcanzar los límites establecidos en su cuenta de usuario.
7. Establecer una sección sobre juego responsable y prevención del juego patológico. A esos fines debe implementar una herramienta de autoevaluación con el objeto de permitirle al apostador considerar o revisar su comportamiento.
8. Informar sobre la edad permitida para acceder a jugar, la cual debe encontrarse visible en la plataforma de juego antes de iniciar sesión y toda vez que el canal lo permita.
9. Disponer de un procedimiento para verificar la identidad y edad del apostador y un canal de elección del jugador para comprobar su identidad mediante un doble factor o la tecnología que en el futuro lo reemplace.”, pasamos a detallar los controles incluidos en las fiscalizaciones a las AJL:

CONSTATACIÓN JUEGO RESPONSABLE - AGENCIAS DE JUEGOS EN LÍNEA

- ¿LA AGENCIA DE JUEGOS EN LÍNEA PERMITE REGISTRACIÓN DE UN MENOR DE EDAD?
- ¿LA AGENCIA DE JUEGOS EN LÍNEA PERMITE LA REGISTRACIÓN DE UN AUTOEXCLUIDO?
- ¿LA AGENCIA DE JUEGOS EN LÍNEA PERMITE EL INGRESO DE UN AUTOEXCLUIDO?
- POSEE LÍNEA DE ORIENTACIÓN GRATUITA DE LOTBA
- VERIFICAR QUE SE ENCUENTRE INFORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS DE JUEGO RESPONSABLE
- ¿EXISTE POSIBILIDAD DE CAMBIO DE LÍMITE DE GASTO, DEPOSITO, PERDIDA Y TIEMPO DE SESIÓN DE JUEGO?
- ¿POSEE LA FUNCIONALIDAD “SALIDA RÁPIDA”? (INDICAR SI SE ENCUENTRA EN EL HOME Y EN LOS JUEGOS)
- ¿PRESENTA LA AGENCIA DE JUEGOS EN LÍNEA EN EL JUEGO UN CUADRO VISIBLE QUE CONTenga INFORMACIÓN DEL DINERO Y LA VISUALIZACIÓN DEL TIEMPO DURANTE LA SESIÓN?
- ¿POSEE LAS REGLAS DE JUEGO ACCESIBLES AL APOSTADOR?
- ¿SE ENCUENTRA LA FUNCIONALIDAD “TIEMPO FUERA”?
- ¿SE ENCUENTRA VISIBLE LA HORA ACTUAL Y EL TIEMPO DE SESIÓN?
- ¿CONTIENE LA AGENCIA DE JUEGOS EN LÍNEA LA HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE JUEGO RESPONSABLE QUE LE PERMITE AL APOSTADOR DETERMINAR COMPORTAMIENTO Y DECISIONES A TOMAR?

- ¿PUEDEN LOS APOSTADORES BLOQUEAR LAS DIFERENTES CATEGORÍAS DE JUEGOS (SLOTS, APUESTAS DEPORTIVAS, LIVE DEALER)?
- ¿SE PUEDE ACCEDER A LA PRUEBA DE AUTOEVALUACIÓN CONTENIDO EN LAS HERRAMIENTAS DE JUEGO RESPONSABLE?
- ¿SE ENCUENTRA ACCESIBLE LA INFORMACIÓN SOBRE JUEGO RESPONSABLE?
- ¿EL PROCESO DE AUTOEXCLUSIÓN TRAE EL FORMULARIO CON LOS DATOS PRECARGADOS PARA AUTOEXCLUIRSE?
- SE ENCUENTRA VISIBLE EL MENSAJE DE ADVERTENCIA: EL JUEGO COMPULSIVO ES PERJUDICIAL PARA VOS Y TU FAMILIA.
- OBSERVACIONES:

En cada fiscalización realizada por LOTBA S.E. a las AJL y en las controladas por este equipo de auditoria se respondieron estas preguntas, acompañadas de registro fotográfico, en este caso, capturas de pantalla, donde se verificó el cumplimiento de los puntos anteriormente mencionados.

A partir de las tareas realizadas podemos verificar el cumplimiento del Artículo 5, puntos del 1 al 9.

Estos procedimientos también verifican el cumplimiento del Artículo 6 de la Ley 6.330 - “Verificación y control. La Autoridad de Aplicación deberá arbitrar los mecanismos pertinentes que tengan por finalidad verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo anterior y evaluar las políticas y procedimientos implementados por las agencias de juego en línea. A efectos de dar cumplimiento con dichas exigencias, las agencias de juego en línea deben poner a disposición la información, permitir acceso a los sistemas y toda otra acción necesaria a dichos fines.” **y del Artículo 8 de la Ley 6.330** - “Leyenda de prevención obligatoria. Será obligatorio exhibir en los canales autorizados para la comercialización y/o distribución y/o expendio de juegos de apuesta, en la forma y condiciones establecidas por la Autoridad de Aplicación, la siguiente leyenda preventiva: “EL JUEGO COMPULSIVO ES PERJUDICIAL PARA VOS Y TU FAMILIA”. La leyenda podrá ser complementada y/o adaptada por la Autoridad de Aplicación con una o más que considere conveniente.”

El Artículo 9 de la Ley 6.330 - “Prohibición de cajeros automáticos y casas de empeño. Se prohíbe el funcionamiento de cajeros automáticos y/o máquinas expendedoras de dinero como asimismo la implementación de espacios donde se realicen empréstitos o transacciones de idéntica naturaleza mediante entrega de bienes, cheques, documentos u otros valores, o que actúen como casas de empeño en el interior y dentro de un radio de doscientos (200) metros de las Salas de Juego definidas en el artículo 3°, inciso f) de la Ley 538.” pudimos verificar en las fiscalizaciones realizadas y auditadas por este equipo de auditoria el control de este punto en las mismas, a través de los controles de las terminales KIOSK, que son estaciones de pago, rendición de tickets y vouchers vinculadas a los distintos juegos que se desarrollan en las mismas.

Pasamos a detallar los controles incluidos en las fiscalizaciones de las salas (agentes operadores):

- Comunicación exigida en materia de Juego Responsable,
- Constatación de difusión por el Concesionario de información y normativa relativa al Juego Responsable en Stands de Atención al Público y diferentes espacios comunes de las Salas.
- Poner a disposición del público información de las MEEJA y reglamentos de juego
- Poner a disposición las bases y condiciones de los programas de fidelización y acciones promocionales vigentes,
- Contar con dispositivos de auto consulta y personal de atención al público, que permitan acceder a la información y transacciones referidas a sus cuentas promocionales.
- Contar con relojes con la hora actual en todas las salas.
- Cantidad de terminales KIOSK (estaciones de pago / rendición de tickets y vouchers) relevadas en sala.

En relación al cumplimiento del **Artículo 10 de la Ley 6.330** - “Prohibición de medios de pago. Prohíbanse los medios de pago asociados a cuentas abiertas a solicitud de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) o del ente administrador de los pagos que corresponda, para la acreditación de prestaciones de ayuda social provenientes de programas, entidades o servicios de la Nación, de esta u otras jurisdicciones y/o transferencias de créditos entre apostadores. En caso de ser necesario, la autoridad de aplicación deberá suscribir convenios con las autoridades públicas competentes a fin de que se establezca un mecanismo que posibilite operativizar esta prohibición.”

LOTBA S.E. establece prohibiciones respecto a los medios de pago. Para las AJL se aprobó, por Resolución de Directorio N° 80-LOTBA/19, en su Anexo II, requisitos de exigibilidad (IF-2019-13131645-GCABA-LOTBA) donde en el artículo 10 de dicho Anexo, se prohíben los medios de pago de tarjetas de débito y/o transferencias de cajas de ahorro de planes o programas de ayuda social; asimismo, en el artículo 31.- Medios de Pago- se establece que la Agencia de Juego en línea deberá solicitar al apostador información del o de los medios de pagos para adquirir o retirar créditos para la participación. La Agencia de Juego en línea deberá constatar lo siguiente:

1. Garantizar que el retiro de fondos de las cuentas de juego solo pueda realizarse mediante la identificación del apostador registrado en la cuenta de usuario que realiza la solicitud.
2. Garantizar que los medios de pago utilizados posean la misma titularidad que la cuenta de usuario, evitando la participación de terceros en la financiación de apuestas o cobro de premios.
3. Cuando los medios de pago sean productos ofrecidos por el sistema bancario/financiero, los mismos deberán ser sólo aquellos ofrecidos por entidades autorizadas para operar en el territorio de la República Argentina.
- 4. No podrán utilizarse medios de pago cuya cuenta de origen esté destinada al pago de planes o programas de ayuda social, y/o de cuentas abiertas a solicitud de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) o del ente administrador de los pagos que corresponda, para la acreditación de prestaciones de ayuda social provenientes de programas, entidades o servicios de la Nación, de esta u otras jurisdicciones, conforme lo establecido en el Artículo 10° del Anexo II de los requisitos de exigibilidad (IF-2019-13131645-GCABA-LOTBA).**

De los controles incluidos en las fiscalizaciones podemos observar el cumplimiento del **Artículo 11 de la Ley 6.330** - “Concientización. Las Salas de Juego definidas en el artículo 3°, inciso f) de la Ley 538 deben instalar en lugares visibles relojes con el horario oficial, de acuerdo a la reglamentación que dicte la Autoridad de Aplicación. Asimismo, deberá realizar acciones de concientización sobre juego responsable de acuerdo a lo que establezca la Autoridad de Aplicación.”

Respecto al **Artículo 15 de la Ley 6.330** - “Capacitación del Personal. El personal que se desempeñe en los canales de comercialización y/o distribución y/o expendio de juegos de apuesta deberá realizar un entrenamiento y/o capacitación anual sobre Juego Responsable conforme lo establezca la Autoridad de Aplicación. Deberá contar con conocimiento básico sobre los efectos sociales del juego patológico y las modalidades de atención que ofrezca el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y estrategias para asistir e informar a personas afectadas. La formación del personal será evaluada por la Autoridad de Aplicación, de acuerdo con el programa de capacitación y evaluación formal establecido por la misma.”

Según el Programa de Capacitación de Juego Responsable, aprobado por Resolución de Directorio N° 21-LOTBA/19, la Subgerencia de Conducta del Juego aprueba anualmente un calendario con las fechas en las que se implementarán las dos capacitaciones obligatorias que debe realizar todo el personal de LOTBA S.E., que se desempeñe en los canales de comercialización de juegos de apuesta en la Ciudad de Buenos Aires.

Al finalizar las capacitaciones, se lleva a cabo una evaluación de los contenidos brindados con el objetivo de medir la incorporación de los mismos.

- Salas de Juego: Artículo 12 del Texto Ordenado de Control (IF-2024-32494497-GCABA-LOTBA), aprobado por Resolución de Directorio N° 22-LOTBA/24.
- AJL: Artículo 9 del Estándar de Juego Responsable para la explotación de juegos de azar a través de Agencias o Plataformas de Juegos en Línea, aprobado por Resolución de Directorio N° 9-LOTBA/20.
- Puntos de venta: Artículo 28 del Reglamento de Agencias Oficiales de LOTBA S.E., aprobado por Resolución de Directorio N° 45-LOTBA/22.

Dichos programas fueron enviados a esta Auditoria General, lo que nos permite verificar el cumplimiento del Artículo 15 de la Ley 6.330.

Con relación al **Artículo 16 de la Ley 6.330** - “Convenios de colaboración. La Autoridad de Aplicación podrá suscribir convenios con entidades de bien público o entidades privadas dedicadas al estudio y tratamiento del juego responsable.” LOTBA S.E. informó a esta Auditoria General los distintos convenios de colaboración firmados con diversas entidades. Podemos citar los siguientes convenios:

- Ministerio de Salud (Resolución de Directorio N° 120-LOTBA/18)
- Secretaría de Bienestar Integral del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (Resolución de Directorio N° 39-LOTBA/24): el convenio tiene como objetivo establecer una colaboración entre la Lotería de la Ciudad de Buenos Aires

(LOTBA S.E.) y la Secretaría de Bienestar Integral (SECBI) para promover el juego responsable y el uso adecuado de las tecnologías. Las acciones incluirán la prevención del juego patológico, campañas de sensibilización y programas educativos para jóvenes sobre el uso responsable del juego y la tecnología.

- Secretaría de Deportes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (Resolución de Directorio N° 33-LOTBA/24): el convenio tiene como objetivo el desarrollo e implementación de acciones conjuntas destinadas a fortalecer la capacidad de los ciudadanos, especialmente los jóvenes, en la adopción de herramientas y habilidades que promuevan el juego responsable, el desarrollo deportivo y la inclusión social. A través de esta colaboración, ambas instituciones buscan generar conciencia, prevenir riesgos asociados a las apuestas y fomentar hábitos saludables que contribuyan al bienestar integral de la comunidad.

- Ministerio Público Fiscal (Resolución de Directorio N° 64-LOTBA/22): dicho convenio tiene como finalidad la implementación de acciones conjuntas destinadas a la prevención y el control de la actividad lúdica ilegal, la reglamentación de sorteos, apuestas y juegos autorizados, así como la derivación de personas infractoras a normas penales y contravencionales relacionadas con estas actividades.

- Registro Nacional de las Personas (Disposición N° 1.373-LOTBA/24): el objeto es la prestación de servicios de validación de identidad. A través de este convenio, se establece el acceso al Sistema de Identidad Digital (SID) de RENAPER, con el fin de verificar la identidad y/o la vigencia del Documento Nacional de Identidad de los individuos. Esta herramienta resulta indispensable para garantizar la correcta implementación del Programa de Autoexclusión y la inclusión en el Registro Voluntario de Autoexclusión (ReVA), asegurando la confiabilidad de los datos y la protección del derecho a la identidad de los participantes.

- Banco Ciudad (Resolución de Directorio N° 30-LOTBA/24): el objetivo del presente convenio es el desarrollo e implementación de acciones conjuntas destinadas a fortalecer la capacidad de los ciudadanos, especialmente los jóvenes, en la adopción de herramientas y habilidades que promuevan el juego responsable, el uso responsable de la tecnología y la educación financiera. A través de esta colaboración, ambas instituciones buscan generar conciencia, prevenir riesgos asociados a las apuestas y fomentar el desarrollo personal y profesional de la comunidad.

- Consejo de la Magistratura (Resolución de Directorio N° 31-LOTBA/24): dicho convenio tiene como finalidad la implementación de acciones conjuntas destinadas a la prevención del juego clandestino, la concientización sobre la ludopatía y la promoción del juego responsable. A tal efecto, se contemplan medidas de coordinación, asistencia técnica y difusión de información, con el objetivo de fortalecer los mecanismos de prevención y control de las infracciones vinculadas a la normativa vigente en materia de juegos de azar dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- Sportradar: Con el objeto de generar condiciones que propicien un mercado de apuestas deportivas regulado, transparente y seguro y desincentivar prácticas desleales o fraudulentas en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, LOTBA S.E. suscribió un memorando de entendimiento con la empresa Sportradar, el cual fue aprobado mediante Resolución de Directorio N° 29-LOTBA/23. Estas acciones tienden a fortalecer la estrategia de LOTBA S.E., a fin de proteger el mercado regulado de apuestas deportivas de las amenazas de amaño de

partidos “match fixing” y propiciar la retroalimentación de las matrices de prevención. Cabe destacar que Sportradar es una empresa de tecnología deportiva líder y reconocida a nivel mundial proveedora de soluciones de monitoreo, prevención e inteligencia para organizaciones deportivas y autoridades estatales en la lucha contra el fraude en el deporte. (IF-2023-18794033-GCABA-LOTBA)

- IBIA (International Betting Integrity Association), aprobado por Resolución de Directorio N° 28-LOTBA/23, LOTBA S.E. suscribió un memorando de entendimiento con IBIA, a fin de seguir contribuyendo al desarrollo de un mercado de apuestas deportivas regulado, transparente, seguro y responsable, y desincentivar todo tipo de práctica desleal o fraudulenta y la manipulación de competiciones deportivas en la Ciudad de Buenos Aires. Esta alianza resulta beneficiosa para LOTBA S.E., toda vez que permite retroalimentar las matrices de prevención y facilitar la implementación de acciones de mejora continua en el sistema de fiscalización y prevención del fraude. (IF-2023-23836420-GCABA-LOTBA)

A partir de todo esto, podemos verificar el cumplimiento del Artículo 16 de la Ley 6.330.

En relación al **Artículo 18 de la Ley 6.330** - “Régimen de Publicidad Responsable. La Autoridad de Aplicación desarrollará y aprobará, mediante un proceso participativo un régimen de publicidad responsable, el cual debe tener en cuenta la disposición y principios establecidos en la presente Ley.”, podemos mencionar el “Régimen de Publicidad” exclusivo para las Agencias de Juego en Línea y el “Régimen de Publicidad exclusivo para los agentes operadores Hipódromo Argentino de Palermo S.A. y Casino Buenos Aires S.A.”. Lo establecido en estos regímenes es verificado en las fiscalizaciones por parte de LOTBA S.E.

Esta auditoría, a través del análisis de las fiscalizaciones y de los regímenes y disposiciones relacionadas, pudo verificar el cumplimiento del **Artículo 18 de la Ley 6.330.**

Con respecto al “Registro Voluntario de Autoexclusión (ReVA)” (**Artículos N° 20 a N° 26 de la Ley 6.330**) esta auditoría verificó el cumplimiento de controles que se realizan en las fiscalizaciones sobre este tema. Estamos hablando, principalmente, si el sitio web / plataforma de Juego en Línea permite la registración y el ingreso de un autoexcluido y si está disponible el formulario con los datos precargados para la autoexclusión. **A partir de esto podemos concluir que se cumple con los artículos N° 20 y N° 21 de la Ley 6.330. Los artículos N° 25 y N° 26 de la ley también se verifican cumplimentados a partir de las tareas de auditoria sobre las fiscalizaciones en las AJL y con respecto a los agentes operadores, la instalación de cámaras de reconocimiento facial en el ingreso de las salas de juego para identificar a los autoexcluidos.**

Sobre los **Artículos N° 29 y N° 31 de la Ley 6.330** de la ley 6.330, podemos citar la Resolución del Directorio RESDI-2023-77-GCABA-LOTBA, donde se aprueba el “Manual de Aplicaciones Generales de Juego Responsable” (IF-2023-

43225674-GCABA-LOTBA). Aquí se agrupan los lineamientos generales que deben considerarse para la publicidad de juegos de apuesta.

Debemos mencionar, que toda campaña publicitaria, sea de AJL o de Agente Operador, debe ser aprobada por LOTBA S.E. y en las fiscalizaciones, se controlan las mismas, cumpliéndose así también a lo establecido en el **Artículo N° 30 de la Ley 6.330** – “Autorización previa. Queda prohibida la publicidad, promoción y patrocinio, bajo cualquier forma, de los juegos de azar, destreza y apuestas mutuas sin la debida autorización, conforme lo establezca la autoridad de aplicación.”

En las tareas realizadas por este equipo de auditoria se verifico el control de la publicidad en las fiscalizaciones.

Cantidad de controles anuales mínimos de fiscalización en salas, puntos de venta y AJL.

Tal cual manifiesta LOTBA S.E y su Gerencia de Control de Juegos de Apuestas a esta Auditoría General en IF-2025-16614229-GCABA-LOTBA respecto a su “Plan Operativo Anual” (POA 2024) y los controles mínimos de fiscalización a llevar a cabo en las salas, puntos de venta y AJL, informan que “...**realizan al menos dos inspecciones anuales de las salas** a fin de verificar el cumplimiento de aquellas obligaciones...”, “...**al menos 3 veces al año se verifica la existencia y funcionalidad de las herramientas de juego responsable en las Plataformas de las AJL** de conformidad a la normativa vigente y, con relación a los **puntos de venta, al menos dos veces al año se realiza una inspección integral** sobre las condiciones de la agencia...”

V. OBSERVACIONES

Según las tareas llevadas a cabo y auditadas las fiscalizaciones comprendidas en la muestra, se puede observar que:

- 3- Respecto a las Agencias de Juego en Línea (AJL)**, el 27% (3 -tres- AJL¹) del total de las AJL no tuvo los controles mínimos establecidos en su plan operativo anual respecto a la cantidad de fiscalizaciones (fueron realizadas 2 -dos- inspecciones anuales, en lugar de las 3 -tres-

¹ Se trata de los casos de BETSSON, BET 366 y BETFUN.

establecidas². El 9% del total de las AJL (1 -una- AJL³) no tuvo control alguno durante el periodo auditado⁴.

- 4- **Con relación a los puntos de ventas (agencias)**, el 3% (3 -tres- agencias⁵) tienen 1 (una) fiscalización anual realizada, en lugar de las 2 (dos) mínimas establecidas en el plan operativo anual.”

VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que siguen guardan correspondencia numérica con las observaciones.

- 1- Impulsar las medidas necesarias para el oportuno control de las Agencias de Juego en Línea (AJL).
- 2- Impulsar las medidas necesarias para el oportuno control de los Puntos de Venta (Agencias Oficiales).

VII. CONCLUSION

En base a las tareas efectuadas y a las evidencias obtenidas se observa que en algunos casos no fueron realizadas la totalidad de controles planificados tanto en Agencias de Juego en Línea (AJL) como en Puntos de Venta (Agencias), según lo descripto en el aparato V. Observaciones.

Como consecuencia de lo mencionado tanto en aclaraciones previas (apartado IV) como en las observaciones (apartado V) vertidas en el presente informe, se sostiene que la gestión del Organismo auditado cumplió razonablemente con los objetivos institucionales respecto al cumplimiento y aplicación de la Ley N° 6330/2020 durante el periodo 2024.

² En el descargo enviado por LOTBA S.E. Informe N° IF-2025-49389243-GCABA-LOTBA; con fecha 14 de noviembre de 2025, adjunta fiscalizaciones integrales que se observaron como no realizadas referidas a los casos de BETSSON, BET365 y BETFUN. A continuación, se detallan las fiscalizaciones enviadas:

- BETSSON: AJF-000285_AJL0012 - BETSSON MALTA HOLDING LIMITED S
- BET365: AJF-000287_AJL0014 - HILLSIDE NEW MEDIA MALTA PLC – G
- BETFUN: AJF-000288_AJL0016 - HIPODROMO ARGENTINO DE PALERMO

Este equipo de auditoría realizó el control de las fiscalizaciones integrales remitidas en el descargo, no detectando irregularidades respecto a los controles establecidos en el POA.

Se debe aclarar que, respecto a la fecha de generación de los controles vinculados a la existencia y funcionamiento de las herramientas de Juego Responsable que manifiesta el Organismo Auditado (noviembre 2024), no se halló evidencia de la misma en las fiscalizaciones integrales enviadas.

A continuación, se detallan las fechas:

- BETSSON: Fecha y hora requerida de inspección: 31/12/2024, 14:28:19, Número de Ticket: AJF-000285, Fecha Inspección: 24/01/2025 14:41:01
- BET365: Fecha y hora requerida de inspección: 31/12/2024, 14:29:14, Número de Ticket: AJF-000287, Fecha Inspección: 24/01/2025 15:26:25
- BETFUN: Fecha y hora requerida de inspección: 16/01/2025, 09:16:10, Número de Ticket: AJF-000288, Fecha Inspección: 17/01/2025 08:10:14

³ Se trata de los casos de BETANO.

⁴ En lo referente a “BETANO”, en el descargo informan que la AJL inicio operaciones el 6/11/2024, y que LOTBA S.E. generó el 12/11/2024 los controles previstos, ejecutándose las correspondientes inspecciones sobre el FrontEnd de la plataforma en el ejercicio 2025, conforme a la planificación para dicho período. Sobre esta AJL, el organismo auditado no envía evidencia de controles previos al inicio de actividades.

⁵ Se trata de los casos de:

- 1- muestra N.º 20 Cuenta Corriente Nro. 51015851
- 2- muestra N.º 22 Cuenta Corriente Nro. 51016131
- 3- muestra N.º 53 Cuenta Corriente Nro. 51024745

ANEXOS

ANEXO I: MARCO NORMATIVO

ANEXO II: MUESTRA SELECCIONADA SOBRE UNIVERSO “PUNTOS DE VENTA (AGENCIAS)” AL 31/12/2024.

ANEXO III: PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

ANEXO IV: ESTANDAR DE JUEGO RESPONSABLE

ANEXO V: CAMPAÑAS JUEGO RESPONSABLE

ANEXO VI: REQUISITOS PROMOCIONES AGENCIA DE JUEGO EN LINEA

ANEXO I - MARCO NORMATIVO

TIPO DE NORMA	NÚMERO	PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
LEY	6330/2020	26/10/2020	“Prevención y concientización del juego patológico y asistencia a quienes lo padecen y a sus familiares”
LEY	538/2020	16/01/2021	Ley de juegos de puesta – Casinos – Bingos – Ámbito de aplicación – Competencia - Autoridad de aplicación – Concesión – Garantía de la actividad - Instrumentos - Plazo de caducidad - Situaciones especiales – Cadena de comercialización de comercialización – Revisión de autorizaciones y convenios.
RESOLUCION	RESDI-2018-57-GCABA-LOTBA	31/01/2018	Régimen de Publicidad exclusivo para los agentes operadores Hipódromo Argentino de Palermo S.A. y Casino Buenos Aires S.A.”.
RESOLUCION	RESDI-2018-120-GCABA-LOTBA.	03/04/2018	Aprueba el Convenio Marco de Asistencia Técnica y Cooperación a suscribirse entre LOTBA S.E. y el Ministerio de Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
RESOLUCION	RESDI-2018-321-LOTBA	27/11/2018	Crea los juegos en línea de: azar y/o destreza; apuestas deportivas; apuestas juegos virtuales y apuestas eventos no deportivos realizados mediante la utilización de máquinas, instrumentos o soportes, de cualquier tipo o tecnología detallados en el Anexo I, conforme la reglamentación que oportunamente dicte Lotería de la Ciudad de Buenos Aires S.E. según los lineamientos establecidos en la presente. Anexo I = Apuestas deportivas en línea; Tragamonedas en línea; Ruleta en línea; Juegos de cartas (poker, black Jack, punto y banca) y Juegos lotéricos.
RESOLUCION	RESDI-2019-21-LOTBA	23/01/2019	Aprueba Programa de Capacitación de Juego Responsable.
RESOLUCION	RESDI-2019-80-GCABA-LOTBA	25/04/2019	Artículo 1º.- Aprueba reglamentación de la modalidad de cada uno de los juegos creados por Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18 y sus requisitos de exigibilidad. Artículo 2º.- Apruébese la Política Integral y Social de Juego Responsable.

ANEXO I - MARCO NORMATIVO

TIPO DE NORMA	NÚMERO	PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
RESOLUCION	RESDI-2020-9-GCABA-LOTBA	20/02/2020	Aprueba el “Estándar de Juego Responsable” para la explotación de juegos de azar a través de Agencias o Agencias de Juego en Línea (en adelante “AJL”)
RESOLUCION	RESDI-2020-13-GCABA-LOTBA	20/02/2020	Régimen de Publicidad para las AJL
RESOLUCION	RESDI-2020-14-GCABA-LOTBA	20/02/2020	Aprueba el “Régimen Sancionatorio de Agencias de Juegos en Línea” (IF-2020-07432643-GCABA-LOTBA)
RESOLUCION	RESDI-2020-43-GCABA-LOTBA	08/07/2020	Crea y aprueba el “Programa de Autoexclusión”, obrante en el IF-2020-15385495-GCABA-LOTBA. Crea el Sistema de Registro Informático de Autoexclusión (S.I.R.A.) para el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos.
RESOLUCION	RESDI-2020-69-GCABA-LOTBA	30/12/2020	Aprueba la marca “Saber Jugar”, que unifica bajo un mismo concepto la visión, misión y normativa de LOTBA S.E. Aprueba el “Manual de Aplicaciones Generales de Juego Responsable”, que contiene los lineamientos generales que deberán tenerse en cuenta para la utilización la marca “Saber Jugar” y demás iconografía relacionada a la labor de Juego Responsable de LOTBA S.E.
RESOLUCION	RESDI-2022-26-GCABA-LOTBA	13/5/2022	Aprueba la actualización del “Programa de Juego Responsable” mediante IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA
RESOLUCION	RESDI-2022-45-GCABA-LOTBA	29/08/2022	Aprueba el Reglamento de Agencias Oficiales de LOTBA S.E. (IF-2022-30235207-GCABA-LOTBA)
RESOLUCION	RESDI-2022-64-GCABA-LOTBA	08/11/2022	Se aprueba suscripción del Convenio Marco y del Convenio Específico con el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

ANEXO I - MARCO NORMATIVO

TIPO DE NORMA	NÚMERO	PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
RESOLUCION	RESDI-2023-29-GCABA-LOTBA	15/05/2023	Aprueba Memorando de entendimiento entre LOTBA S.E. y el Sportradar AG.
RESOLUCION	RESDI-2023-28-GCABA-LOTBA	22/06/2023	Aprueba Memorando de entendimiento entre LOTBA S.E. y la IBIA (International Betting Integrity Association).
RESOLUCION	RESDI-2023-65-GCABA-LOTBA	20/10/2023	Aprueba Especificaciones técnicas de juego – VERIFICACION Y CONTROL
RESOLUCION	RESDI-2023-72-GCABA-LOTBA	05/12/2023	Aprueba las condiciones para la instalación de relojes con horario oficial que las Salas de Juego del Hipódromo Argentino y de los Buques Casino “Estrella de la Fortuna” y “Princess”; conforme IF-2023-43093725-GCABA-LOTBA e IF-2023-43093879-GCABA-LOTBA respectivamente.
RESOLUCION	RESDI-2023-77-GCABA-LOTBA	05/12/2023	Artículo 2°- Aprobar el Manual de Aplicaciones Generales de Juego Responsable que contiene los lineamientos generales que deberán tenerse en cuenta para la utilización la marca “Saber Jugar” y demás iconografía relacionada a la labor de Juego Responsable de LOTBA S.E., obrante en el IF-2023-43225674-GCABA-LOTBA, el cual forma parte integrante de la presente. Artículo 3°.- Establecer que toda publicidad de juegos de apuesta deberá incluir de forma destacada y visible el isologotipo “+18” conforme las condiciones de implementación contenidas en el Manual de Aplicaciones Generales aprobado en el Artículo 2° de la presente.

ANEXO I - MARCO NORMATIVO

TIPO DE NORMA	NÚMERO	PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
RESOLUCION	RESDI-2024-22-GCABA-LOTBA	02/09/2024	Aprueba el "Texto Ordenado de Control" obrante en el IF-2024-32494497-GCABA-LOTBA, el cual será aplicable al Concesionario del Hipódromo Argentino y al Agente Operador de los buques Casino denominados "Estrella de la Fortuna" y "Princess". IF-2024-32494497-GCABA-LOTBA (SE HACE REFERENCIA EN ANEXO 07 de NO-2025-16618502-GCABA-LOTBA) "Texto Ordenado de Control" aplicable al Concesionario del Hipódromo Argentino y al Agente Operador de los buques Casino denominados "Estrella de la Fortuna" y "Princess".
RESOLUCION	RESDI-2024-24-GCABA-LOTBA	02/09/2024	Aprueba el "Régimen Sancionatorio Aplicable al Concesionario del Hipódromo Argentino de Palermo y al Agente Operador de los buques Casino de Buenos Aires" obrante en el Documento Oficial N° IF-2024-32498402-GCABA-LOTBA. Aprueba el "Régimen Sancionatorio Aplicable al Concesionario del Hipódromo Argentino de Palermo y al Agente Operador de los buques Casino de Buenos Aires" obrante en el Documento Oficial N° IF-2024-32498402-GCABA-LOTBA.
RESOLUCION	RESDI-2024-30-GCABA-LOTBA	25/09/2024	Aprueba Convenio Marco a suscribirse entre LOTBA S.E. y el Banco de la Ciudad de Buenos Aires.
RESOLUCION	RESDI-2024-31-GCABA-LOTBA	25/09/2024	Aprueba Convenio Específico a suscribirse entre el Consejo de la Magistratura y LOTBA S.E.
RESOLUCION	RESDI-2024-33-GCABA-LOTBA	25/09/2024	Aprueba Convenio Marco a suscribirse entre LOTBA S.E. y la Secretaría de Deportes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires., obrante como IF-2024-35611900-GCABA-LOTBA.
RESOLUCION	RESDI-2024-39-GCABA-LOTBA	01/11/2024	Aprueba Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Institucional a suscribirse entre LOTBA S.E. y la Secretaría de Bienestar Integral del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, obrante como IF-2024-38877302-GCABA-LOTBA.

ANEXO I - MARCO NORMATIVO

TIPO DE NORMA	NÚMERO	PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
DISPOSICION	DI-2022-442-GCABA-LOTBA	12/04/2022	Aprueba la programación de las capacitaciones cuya realización se aprobará oportunamente mediante Resolución de Directorio N° 21-LOTBA/19 y actualizadas por Disposición de la Subgerencia Conducta del Juego N° 1070-LOTBA/20, conforme surge del documento IF-2022-13013865- GCABA-LOTBA. La Subgerencia Conducta del Juego notifíquese al Concesionario del Hipódromo Argentino de Palermo, al Agente Operador de los Buques Casino, a los puntos de venta y a las Agencias de juego en línea.
DISPOSICION	DI-2023-1405-GCABA-LOTBA	06/12/2023	Acerca de operatoria de Sistema de Registro Informático de Autoexclusión (S.I.R.A.). Aprueba el Procedimiento y obligaciones para la implementación del Programa de Autoexclusión en las Salas de Juego e inscripción en el Registro Voluntario de Autoexclusión (ReVA) obrante en el IF 2023-41294680-GCABA-LOTBA. Procedimiento y obligaciones para la implementación del Programa de Autoexclusión en las Salas de Juego e inscripción en el Registro Voluntario de Autoexclusión (ReVA)
DISPOSICION	DI-2024-416-GCABA-LOTBA	09/04/2024	Aprueba el Plan Operativo Anual 2024 de la Subgerencia Conducta del Juego, conforme Anexo I obrante en el IF-2024-13735314-GCABA-LOTBA.
DISPOSICION	DI-2024-767-GCABA-LOTBA	25/07/2024	Aprueba el Programa “Lo que está en juego” de concientización sobre el uso responsable de la tecnología y apuestas de menores (IF-2024-23817049-GCABA-LOTBA). Delega en la Gerencia de Ordenamiento del Juego y/o en la Subgerencia de Conducta del Juego toda modificación y/o actualización y demás condiciones respecto del Programa.
DISPOSICION	DI-2024-1141-GCABA-LOTBA	30/09/2024	Aprueba la marca “HABLAR ES GANAR”.
DISPOSICION	DI-2024-1373-GCABA-LOTBA	05/12/2024	Aprueba Convenio Único de Confronte de Datos Personales a suscribirse entre el Registro Nacional de las Personas y Lotería de la Ciudad de Buenos Aires S.E, obrante como INLEG-2024-40303971-GCABA-LOTBA.

ANEXO I - MARCO NORMATIVO

TIPO DE NORMA	NÚMERO	PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
INFORME	IF-2018-08320574-LOTBA	03/04/2018	Convenio Marco de Asistencia Técnica y Cooperación a suscribirse entre Lotería de la Ciudad de Buenos Aires S.E. y el Ministerio de Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
INFORME	IF-2018-03736452-LOTBA	23/01/2019	“Programa de Capacitación de Juego Responsable”, correspondiente a la capacitación del personal. Aprobado por Resolución de Directorio RESDI-2019-21-GCABA-LOTBA. La Subgerencia de Conducta del Juego aprueba anualmente un calendario con las fechas en las que se implementarán las dos capacitaciones obligatorias que debe realizar todo el personal de LOTBA S.E., que se desempeñe en los canales de comercialización de juegos de apuesta en la Ciudad de Buenos Aires. Al finalizar las capacitaciones, se lleva a cabo una evaluación de los contenidos brindados con el objetivo de medir la incorporación de los mismos.
INFORME	IF-2019-13130986-GCABA-LOTBA	25/04/2019	ANEXO IV: Política Integral y Social de Juego Responsable. Se enuncian lineamientos generales sobre diversos temas como: líneas de acción, medidas generales, límite de edad/protección de menores, herramientas para el usuario, transacciones económicas, publicidad y estándares de juego responsable
INFORME	IF-2019-13131645-GCABA-LOTBA	25/04/2019	ANEXO II: REGLAMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DE EXIGIBILIDAD DE LOS JUEGOS CREADOS POR RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO RESDI-2018-321-LOTBA
INFORME	IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA	20/02/2020	El Estándar de Juego Responsable tiene por objeto establecer las condiciones bajo las cuales pueden obtener las certificaciones de Juego Responsable quienes pretendan y/o ostenten un título habilitante para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea creados por Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18.

ANEXO I - MARCO NORMATIVO

TIPO DE NORMA	NÚMERO	PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
INFORME	IF-2020-07426519-GCABA-LOTBA	20/02/2020	“Régimen de Publicidad”. (AJL) El presente tiene por objeto establecer los lineamientos, principios generales y reglas aplicables a toda publicidad, acción de promoción, patrocinio, auspicio o cualquier otra forma de comunicación de índole comercial cualquiera sea el medio que se utilice para su difusión emitidos en forma de publicidad tradicional o no tradicional, sin perjuicio de toda otra normativa que en el futuro se dicte vinculada con cualquier aspecto del presente. Se encuentran sujetos a lo dispuesto en la presente todos aquellos que cuenten con un título habilitante para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea creados por Resolución N° 321-LOTBA/18.
INFORME	IF-2020-15385495-GCABA-LOTBA.	08/07/2020	“Programa de Autoexclusión”, el cual señala que la autoexclusión constituye una herramienta de acompañamiento al tratamiento de los trastornos adictivos relacionados con los juegos de azar y define los alcances, efectos y responsabilidades del referido Programa.
INFORME	IF-2020-29793230-GCABA-LOTBA	30/12/2020	Manual de Aplicaciones Generales de Juego Responsable. Contiene los lineamientos generales que deberán tenerse en cuenta para la utilización la marca “Saber Jugar” y demás iconografía relacionada a la labor de Juego Responsable de LOTBA S.E. Aprobado por Resolución de Directorio RESDI-2020-69-GCABA-LOTBA.
INFORME	IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA	12/05/2022	PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE: a través del mismo se busca constituir un marco para el desarrollo de iniciativas de Juego Responsable de manera planificada y coordinada.
INFORME	IF-2022-39494433-GCABA-LOTBA	31/10/2022	Se aprueba suscripción del Convenio Marco, con fecha del día 31 de octubre de 2022 con el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
INFORME	IF-2022-39495116-GCABA-LOTBA	31/10/2022	Se aprueba suscripción del Convenio Específico, con fecha del día 31 de octubre de 2022 con el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

ANEXO I - MARCO NORMATIVO

TIPO DE NORMA	NÚMERO	PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
INFORME	IF-2022-39769458-GCABA-LOTBA	07/11/2022	“Requisitos de Promociones para Agencias de Juego en Línea”. Aprobado por Disposición de la Gerencia de Ordenamiento de Juego N° 1.592 LOTBA-22. Las AJL deberán solicitar a LOTBA S.E. autorización para la realización de cualquier acción de promoción de juegos de apuesta. Las acciones de promoción deberán dar cumplimiento a las prescripciones de la Ley N° 6.330, del Artículo 4° del Régimen de Publicidad aprobado por Resolución de Directorio N° 13-LOTBA/20, y a toda otra normativa dictada.
INFORME	IF-2022-39769458-GCABA-LOTBA	07/11/2022	“Requisitos de Promociones para Agencias de Juego en Línea”. Aprobado por Disposición de la Gerencia de Ordenamiento de Juego N° 1.592 LOTBA-22. Las AJL deberán solicitar a LOTBA S.E. autorización para la realización de cualquier acción de promoción de juegos de apuesta. Las acciones de promoción deberán dar cumplimiento a las prescripciones de la Ley N° 6.330, del Artículo 4° del Régimen de Publicidad aprobado por Resolución de Directorio N° 13-LOTBA/20, y a toda otra normativa dictada.
INFORME	IF-2023-18794033-GCABA-LOTBA	15/05/2023	Memorando de entendimiento entre LOTBA S.E. y el Sportradar AG.
INFORME	IF-2023-23836420-GCABA-LOTBA	22/06/2023	Memorando de entendimiento entre LOTBA S.E. y la IBIA (International Betting Integrity Association).
INFORME	IF-2023-43225674-GCABA-LOTBA	5/12/2023	“Manual de Aplicaciones Generales de Juego Responsable” contiene los lineamientos generales que deberán tenerse en cuenta para la utilización la marca “Saber Jugar” y demás iconografía relacionada a la labor de Juego Responsable de LOTBA S.E. Establece que toda publicidad de juegos de apuesta deberá incluir de forma destacada y visible el isotipo “+18” conforme las condiciones de implementación contenidas en el Manual de Aplicaciones Generales. Aprobado por Resolución de Directorio Resolución de Directorio RESDI-2023-77-GCABA-LOTBA.
INFORME	IF-2023-43093378-GCABA-LOTBA	05/12/2023	Campañas gráficas de Juego Responsable en el marco del Programa de Juego Responsable a ejecutarse en el agente operador Hipódromo Argentino

ANEXO I - MARCO NORMATIVO

TIPO DE NORMA	NÚMERO	PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
INFORME	IF-2023-43093552-GCABA-LOTBA	05/12/2023	Campañas gráficas de Juego Responsable en el marco del Programa de Juego Responsable a ejecutarse en el agente operador Buques Casino “Estrella de la Fortuna” y “Princess”,
INFORME	IF-2023-47629553-GCABA-LOTBA	29/12/2023	Plan Operativo Anual – POA 2024. Establece metas y objetivos de controles a implementarse, en el marco de planificaciones y programas.
INFORME	IF-2024-23817049-GCABA-LOTBA	24/07/2024	Programa “Lo que está en juego”. de concientización sobre el uso responsable de la tecnología y apuestas de menores.
INFORME	IF-2024-32494497-GCABA-LOTBA	02/09/2024	El “Texto Ordenado de Control”, aplicable al Concesionario del Hipódromo Argentino y al Agente Operador de los buques Casino denominados “Estrella de la Fortuna” y “Princess”, constituye una norma integradora que regula la actividad de las salas de juego, a fin de garantizar la eficiencia en las actividades de control y fiscalización. Aprobado por Resolución de Directorio RESDI-2024-22-GCABA-LOTBA.
INFORME	IF-2024-35342716-GCABA-LOTBA	25/09/2024	Convenio Marco a suscribirse entre LOTBA S.E. y el Banco de la Ciudad de Buenos Aires.
INFORME	IF-2024-35554060-GCABA-LOTBA	25/09/2024	Convenio Marco a suscribirse entre LOTBA S.E. y el Consejo de la Magistratura
INFORME	IF-2024-35611900-GCABA-LOTBA	25/09/2024	Convenio Marco a suscribirse entre LOTBA S.E. y la Secretaría de Deportes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

ANEXO I - MARCO NORMATIVO

TIPO DE NORMA	NÚMERO	PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
INFORME	IF-2024-38877302-GCABA-LOTBA	01/11/2024	Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Institucional a suscribirse entre LOTBA S.E. y la Secretaría de Bienestar Integral del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
INFORME	INLEG-2024-40303971-GCABA-LOTBA.	05/12/2024	Convenio Único de Confronte de Datos Personales a suscribirse entre el Registro Nacional de las Personas y Lotería de la Ciudad de Buenos Aires S.E.

ANEXO II: MUESTRA SELECCIONADA SOBRE UNIVERSO “PUNTOS DE VENTA (AGENCIAS)” AL 31/12/2024.

<u>Nº</u>	<u>Nro. Cuenta Corriente</u>	<u>Nº</u>	<u>Nro. Cuenta Corriente</u>	<u>Nº</u>	<u>Nro. Cuenta Corriente</u>
1	51000251	33	51018397	65	51032527
2	51002717	34	51018435	66	51033329
3	51004655	35	51018915	67	51033418
4	51005368	36	51019181	68	51033531
5	51008987	37	51019261	69	51033710
6	51010272	38	51019423	70	51036239
7	51010485	39	51020081	71	51036247
8	51010612	40	51020634	72	51038941
9	51010647	41	51020961	73	51039777
10	51010752	42	51020979	74	51040031
11	51011163	43	51021461	75	51040040
12	51011660	44	51022106	76	51041232
13	51012283	45	51022378	77	51042514
14	51012399	46	51023277	78	51042891
15	51012666	47	51023471	79	51043847
16	51014120	48	51023781	80	51055292
17	51014596	49	51023803	81	51055306
18	51015541	50	51024206	82	51055519
19	51015622	51	51024222	83	51055543
20	51015851	52	51024265	84	51055578
21	51015983	53	51024745	85	51056035
22	51016131	54	51024966	86	51056108
23	51016408	55	51025326	87	51056230
24	51016424	56	51026691	88	51056337
25	51016866	57	51027116	89	51056388
26	51017153	58	51029488	90	51056485
27	51017641	59	51029968	91	51056523
28	51017706	60	51031075	92	51056639
29	51017731	61	51031423	93	51056736
30	51017781	62	51031946	94	51056892
31	51018044	63	51032004	95	51056949
32	51018346	64	51032055	96	51057058

ANEXO III – PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

El juego y sus beneficios

La Unesco define el juego como vital, condicionante de un desarrollo armonioso del cuerpo, de la inteligencia y de la afectividad. Sostiene que a través de los juegos y de su historia es que se lee no sólo el presente de las sociedades, sino el pasado mismo de los pueblos y que una parte importante del capital cultural de cada grupo étnico reside en su patrimonio lúdico, enriquecido por las generaciones sucesivas (Unesco 1980).

Johan Huizinga introduce que el hombre es además HOMO LUDENS y entiende que el juego es una acción o actividad voluntaria, cumplida dentro de ciertos límites de tiempo y lugar, de acuerdo con una regla libremente consentida pero imperiosa, provista de un fin en sí misma acompañada por un sentimiento de tensión y júbilo (Huizinga, 1972).

Por su parte, Roger Caillois define en su obra las características que permiten distinguir el juego de las otras prácticas humanas. Es así que define al juego como una actividad:

- Libre, a la que el jugador no puede ser obligado sin que el juego pierda inmediatamente su carácter de diversión atractiva y gozosa.
- Separada, circunscrita en límites de espacio y de tiempo, precisos y fijados de antemano.
- Incierta, cuyo desarrollo no puede determinarse, y cuyo resultado no puede fijarse previamente, dejándose obligatoriamente a la iniciativa del jugador cierta latitud en la necesidad de inventar.
- Improductiva, que no crea bienes, ni riqueza, ni elemento nuevo alguno; y, salvo transferencias de propiedad dentro del círculo de los jugadores, conducente a una situación idéntica a la del comienzo de la partida.
- Reglamentada, sometida a reglas convencionales que suspenden las leyes ordinarias e instauran momentáneamente una legislación nueva.
- Ficticia, acompañada de una conciencia específica de realidad segunda o de franca irrealidad en relación con la vida ordinaria.

El juego constituye una actividad fundamental dentro del proceso evolutivo ya que fomenta el desarrollo de las estructuras de comportamiento social, contribuyendo al bienestar general de la sociedad.

En este sentido, el juego promueve la salud mental, puesto que es la manera principal en que las personas desarrollan intereses y competencias, así como también ayuda a aprender a decidir, resolver problemas, seguir normas y regular las emociones. Jugar es útil para socializar, aprender a relacionarse con los demás como iguales, experimentar emociones y desarrollar las habilidades motrices.

IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA

Página 1 de 9

ANEXO III – PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

Jugar es fundamental para el aprendizaje y la creatividad dado que se encuentra directamente relacionado con el tiempo libre, el entretenimiento, el descanso, la diversión y recreación.

Es por ello que, la Asamblea General de las Naciones Unidas incluyó dentro de la Convención sobre los Derechos del Niño, el Derecho al Juego (Artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño 20 de noviembre 1989 aprobado por Ley Nacional N° 23.849 complementada por Ley CABA N° 114, Decreto CABA N° 1436/05 – instituye el día del derecho a jugar).

Teniendo en cuenta los beneficios que aporta el juego y respetando los principios de Juego Responsable, Lotería de la Ciudad de Buenos Aires S.E. busca promover el juego como actividad lúdica, familiar, que fortalece diferentes valores entre los que se destacan la comunicación, el trabajo en equipo, la cercanía, y el desarrollo de la creatividad. Es por ello que busca generar espacios lúdicos en la comunidad que permitan el ejercicio de un juego saludable

Juegos de azar y apuestas

Los juegos de azar son aquellos en los que las posibilidades de ganar o perder no dependen de la habilidad del jugador exclusivamente sino que su resolución involucra la intervención del azar.

La Ley CABA N° 538 define a los juegos de apuesta como aquellos juegos de azar, destreza y apuestas mutuas, en los que, con la finalidad de obtener un premio, se comprometen cantidades de dinero u otros bienes u objetos económicamente valiables, susceptibles de ser transferidos entre los participantes, en función de un resultado incierto, con independencia de que predomine la habilidad, destreza o maestría de los jugadores o sean de suerte, envite o azar, y tanto si se desarrollan mediante la utilización de máquinas, instrumentos o soportes, de cualquier tipo o tecnología, como si se llevan a través de competiciones de cualquier tipo.

Existen diferentes clasificaciones que pueden realizarse de los juegos de apuesta, entre las que se destacan los juegos lotéricos, tragamonedas, juegos de casino y las apuestas deportivas. Estas clasificaciones o modalidades de juego se encuentran caracterizadas por parámetros estructurales diferentes, como ser frecuencia de apuesta, frecuencia de evento, duración del evento, intervalo de pago, entre otros. En este sentido, el diseño de los juegos teniendo en cuenta desde el arte utilizado y los parámetros estructurales constituye un punto de análisis y evaluación para el abordaje de una estrategia integral de Juego Responsable ya que representa un criterio fundamental para la toma de acciones en torno al desarrollo de herramientas de prevención acordes al potencial riesgo que presentan los mismos.

Juego Seguro y Legal

IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA

Página 2 de 9

ANEXO III – PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

Un Juego Responsable sólo puede desarrollarse en entornos de juego seguro, regulado y transparente, en los que se combate al juego ilegal y se desarrollan en el marco de una comercialización responsable y sustentable de los juegos de apuesta.

Apostar únicamente resulta seguro y legal cuando se realiza en aquellos sitios que han obtenido una autorización por parte de LOTBA S.E. tras verificarse que se cumplen todos los requisitos legales y técnicos establecidos a fin de garantizar un juego justo, íntegro, fiable y transparente, en el que se respetan los derechos de los apostadores, se realiza un aporte a la sociedad y, por lo tanto, se garantiza un Juego Responsable.

¿Por qué es importante jugar en sitios autorizados?

Porque proporcionan las siguientes ventajas a los jugadores:

- ✓ Reglas de juego claras y transparentes.
- ✓ Garantía de juego honesto, sin trampas ni estafas.
- ✓ Seguridad en el cobro de premios y depósitos.
- ✓ Identificación de usuario (comprobación de identidad y edad para impedir el acceso a menores) y protección de datos personales.
- ✓ Protección de los derechos de los apostadores.
- ✓ Respeto de los principios de Juego Responsable y proporción de herramientas de JR.
- ✓ Aporte a la Sociedad, "lo que jugás vuelve".

Tipos de jugadores

El juego es una conducta normal del ser humano, y es por eso que, no todas las personas que juegan manifiestan un problema en su conducta de juego. Sin embargo, puede realizarse una clasificación de los jugadores respecto de su relación con el juego.

El Problem Gambling Severity Index (PGSI) es una herramienta diseñada para ayudar a los jugadores a evaluar su comportamiento de juego. Se basa en los criterios del Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders - (DSM-IV) para detectar problemas de juego patológico y clasifica en diferentes niveles de participación de las personas con el juego:

Jugador social o sin problemas con el juego: es quien juega de manera ocasional o regular, por entretenimiento o satisfacción. Tiene control total sobre la conducta de juego y puede abandonarla cuando desea.

Jugador problema: realiza una conducta de juego frecuente o diaria con un gasto habitual de dinero (en ocasiones excesivo). Tiene menos control de la conducta y es, por esto, una persona con riesgo potencial a convertirse en jugador patológico.

Jugador patológico: presenta una dependencia emocional del juego, pérdida total del control de la conducta e interferencia con el desarrollo normal de su vida cotidiana.

IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA

Página 3 de 9

ANEXO III – PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

Del juego social al juego patológico

Cabe decir que, para pasar de un nivel de jugador a otro se dan diferentes fases, en general no es algo que ocurra de repente, si no de forma gradual. En concreto se identifican tres fases por las que pasa un jugador hasta convertirse en jugador patológico.

Fase de Ganancia: Al principio el jugador atraviesa un período de suerte donde se producen episodios frecuentes de ganancias. Estos conducen a una mayor excitación por el juego, con lo que empieza a apostar con más frecuencia, creyéndose, además, que es un jugador excepcional.

Fase de Pérdida: Una actitud excesivamente optimista que le conduce a aumentar significativamente la cantidad de dinero que arriesga en el juego. Debido a este aumento, se van a producir fuertes pérdidas, difíciles de tolerar, y es entonces cuando empieza a jugar con el propósito, no ya de ganar, sino de recuperar lo perdido.

Fase de Desesperación: la persona ha generado una gran deuda y se produce el ansia por devolver el dinero rápidamente; aparece el sufrimiento en la familia y amigos; se genera una mala reputación en la comunidad y el rechazo social, y aparece el deseo irrefrenable de recuperar las sensaciones agradables de los momentos de ganancias.

Juego patológico

El juego patológico es considerado una adicción sin sustancia que puede afectar diversos aspectos de la vida de las personas (personal, familiar, laboral, social y económico). Una de las características principales de esta adicción es que la persona ve afectada su capacidad para poder autocontrolarse.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) de abril de 2019, clasifica al juego patológico como un “trastorno por juego de apuestas”. Clasificación:

- a) Trastornos mentales del comportamiento y del neurodesarrollo.
- b) Trastornos debidos al consumo de sustancias o a comportamientos adictivos.
- c) Trastornos debidos a comportamientos adictivos.
- d) Trastorno por juego de apuestas

La Asociación Estadounidense de Psiquiatría (American Psychiatric Association) define al juego patológico como un comportamiento que puede ser identificado si se posee cuatro o más de los siguientes síntomas:

- I. Frecuente y creciente preocupación por el juego o por obtener dinero para jugar, con tendencia a rememorar experiencias lúdicas del pasado y a planear nuevas actividades.

IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA

Página 4 de 9

ANEXO III – PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

- II. Jugar con frecuencia mayor cantidad de dinero o por un periodo de tiempo más largo en relación con lo previsto.
- III. Necesidad de incrementar el volumen o la frecuencia de las apuestas para conseguir la excitación deseada.
- IV. Intranquilidad e irritabilidad en caso de no poder jugar o al intentar reducir o dejar el juego.
- V. Pérdidas repetidas de dinero debidas al juego y reiteración en la conducta de juego con el propósito de recuperar las pérdidas.
- VI. Repetidos esfuerzos infructuosos por abandonar o reducir el juego.
- VII. Aumento de la conducta de juego ante dificultades psicológicas o sociales.
- VIII. Sacrificio de obligaciones familiares, sociales u ocupacionales para poder jugar.
- IX. Persistencia en el juego (incapacidad de abstención) a pesar de la imposibilidad de pagar las deudas crecientes o a pasar de otros problemas significativos (sociales, ocupacionales, legales), que la persona sabe que son incrementados por el juego.

Los factores más importantes de riesgo asociado al juego son: 1) la dedicación de un tiempo mayor al razonable, es decir, la persona está excesivamente centrada en esta actividad y pierde la noción del tiempo transcurrido; 2) la realización de un gasto superior al que la persona se puede permitir o se había planteado inicialmente; 3) la generación de niveles de excitación o activación significativa mientras está jugando.

Tomando como referencia la bibliografía publicada por la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado (CIBELAE), los investigadores hablan de 3 tipos de factores de riesgo relacionados a los juegos de apuesta: a) los factores individuales (propensión para jugar, propensión para conductas adictivas y características genéticas). b) los factores situacionales (la cultura de juego en la sociedad, los hábitos de juego de los familiares y otras personas próximas, desarrollo social y acceso a la información) c) los factores estructurales (intensidad y diversidad de la oferta de juegos, canales de juego y características de los juegos).

El trastorno por juego de apuestas se caracteriza por un patrón de comportamiento persistente o recurrente de juego de apuestas que se manifiesta por: a) Deterioro en el control sobre el juego de apuestas (por ejemplo, con respecto al inicio, frecuencia, intensidad, duración, terminación, contexto); b) Incremento en la prioridad dada al juego de apuestas al grado que se antepone a otros intereses y actividades de la vida diaria; c) Continuación o incremento del juego de apuestas a pesar de tener consecuencias negativas.

IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA

Página 5 de 9

ANEXO III – PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

TRIC: Tecnologías para la relación, la información y la comunicación.

Actualmente, la mayoría de las actividades que se realizan se reflejan en el mundo virtual. Y es por ello que, la relación del impacto de la tecnología en nuestras vidas se ha convertido en un importante foco de análisis. La tecnología forma parte de la vida cotidiana ya que se realiza un uso generalizado de internet, redes sociales, videojuegos e innumerables aplicaciones, en muchos casos de manera intensiva, lo que puede producir una interferencia en el desarrollo personal.

Por tal motivo, se ha implementado en la literatura un concepto que incluye un componente relacional para hacer referencia al uso de la tecnología indicando como “las Tecnologías para la Relación, la Información y la Comunicación” (TRIC).

Según un estudio realizado por UNICEF (Impacto de la tecnología en la adolescencia, relaciones, riesgos y oportunidades - Un estudio comprensivo e inclusivo hacia el uso saludable de las TRIC”, 2021) la tecnología es una gran aliada y un uso adecuado y equilibrado de la misma evita que los niños y adolescentes se puedan exponer a:

- Uso problemático: Uso intensivo y sin supervisión que afecta otros ámbitos de su vida, sus relaciones y desarrollo (Cambios en sus rutinas de descanso, falta de contacto con amigos y familia, poco ejercicio físico).
- Conductas de riesgo: Sobreexposición de su imagen, contacto con personas desconocidos, sexting (presiones y chantajes).
- Abuso y acoso en la red: Conductas inadecuadas con iguales y otras personas (insultos en la red), impacto negativo para su salud mental.
- Contenido inapropiado: Exposición a contenido no adecuado para su edad o nivel de madurez, incitación de conductas violentas.
- Juego en línea y apuestas: Componentes adictivos de los juegos en línea que pueden desencadenar problemas de convivencia y de salud. Cláusulas de privacidad poco claras, compras in-game y riesgo de adicción.
- Bajo nivel de supervisión parental: Escaso acompañamiento y educación en el uso adecuado de la tecnología, aumentando la exposición a los riesgos de internet, y al uso intensivo y poco saludable.

Aunque la experiencia de los jóvenes es mayormente positiva, se identifica como una preocupación el tiempo de exposición a las pantallas y el potencial impacto negativo en las emociones, la generación de dependencia y contribución al sedentarismo.

Los investigadores reconocen que el uso excesivo de la tecnología digital puede contribuir a la depresión y a la ansiedad infantil (Unicef: Niños en un mundo digital, 2017).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) incluyó la adicción a los videojuegos dentro de la categoría de ‘uso de sustancias o comportamientos adictivos’, junto al trastorno por adicción a los juegos de azar.

IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA

Página 6 de 9

ANEXO III – PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

Es por ello desde Lotería de la Ciudad de Buenos Aires, se trabaja activamente en pos de la prevención y concientización del uso responsable de la tecnología.

Política de Juego Responsable

El Juego Responsable consiste en la elección racional y sensata de las opciones de juego, que implica una decisión informada y educada por parte de los consumidores con el único objetivo del entretenimiento, en el cual el valor de las apuestas no supera nunca lo que el individuo se puede permitir. Si en alguna ocasión existe el deseo de recuperar las pérdidas, éste es de baja intensidad, breve en el tiempo y no genera preocupación, ni deteriora ningún área de la vida del individuo. En este sentido el Juego Responsable es una actividad de recreación, que nunca interfiere en las obligaciones sociales, vocacionales o familiares, así como tampoco en la individualidad de la persona.

Una Política de Juego Responsable es el conjunto de políticas, programas y acciones tendientes a minimizar el riesgo de que la población que juega desarrolle una conducta patológica y brindar herramientas para que el juego continúe siendo un entretenimiento. De esta manera, un Programa de Juego Responsable constituye una estrategia de abordaje de la temática a fin de desarrollar, ejecutar y ofrecer iniciativas de Juego Responsable de manera planificada y coordinada.

El Juego Responsable constituye para Lotería de la Ciudad de Buenos Aires uno de los pilares centrales de su gestión, estando incluido en todas las actividades de la organización y cuyo compromiso en el marco de la Responsabilidad Social se evidencia a través de la implementación de estrategias integradas para abordarlo activamente.

La World Lottery Association (WLA) promueve siete principios de Juego Responsable, entre los que se encuentran:

- Medidas que protejan los intereses de sus clientes y grupos vulnerables; y comprometidas con el orden público dentro de sus propias jurisdicciones.
- Prácticas y procedimientos que reflejen una combinación de regulaciones gubernamentales, autorregulación en la industria y responsabilidad individual, dentro del contexto y marco legal, económico, político, ético y cultural en que ocurren.
- Prácticas relacionadas con el Juego Responsable con el más pleno entendimiento posible de la información relevante y análisis de investigación documentada.
- Trabajo en conjunto con gobiernos, organizaciones no gubernamentales, profesionales de la salud pública y público en general, para compartir información, investigar y promover el Juego Responsable e incentivarán un mejor entendimiento del impacto social del juego.
- Promover el Juego Responsable y legal en todos los aspectos de sus actividades, incluyendo el desarrollo, venta, y comercialización de sus productos y actividades; y garantizar que sus agentes actúen en la misma forma.
- Proporcionar información correcta y equilibrada para permitir a los individuos que hagan elecciones con información sobre las actividades de juego.

IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA

Página 7 de 9

ANEXO III – PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

- Controlar, probar y revisar aquellas actividades y prácticas relacionadas con el Juego Responsable informando públicamente de sus conclusiones.

Lotería de la Ciudad de Buenos Aires se encuentra comprometida a promover y trabajar transversalmente en pos del cumplimiento de los mismos.

Tomando en consideración los objetivos estratégicos de esta Sociedad, los principios impulsados por WLA y la literatura disponible sobre la materia, se busca impulsar las líneas de acción de Juego Responsable que a continuación se detallan.

Líneas de acción de juego responsable

La estrategia se basa principalmente en un abordaje integral de la temática basado principalmente en la promoción del Juego Responsable a través de acciones de prevención y sensibilización de la sociedad, la promoción de líneas de investigación, la protección de los grupos vulnerables y menores de edad y la orientación al jugador problemático. El Programa de esta forma busca constituir un marco para el desarrollo de iniciativas de Juego Responsable de manera planificada y coordinada.

Teniendo en cuenta que los juegos de apuesta son una forma de entretenimiento, siempre y cuando se puedan establecer y respetar ciertos límites, una de las premisas principales del presente Programa es promover la implementación de la mayor cantidad de herramientas disponibles para los jugadores para que puedan apostar con responsabilidad y tomar decisiones en relación a su comportamiento de juego. En este marco, la promoción del Registro Voluntario de Autoexclusión (ReVA – Ley N° 6330) y de los canales de orientación al jugador problemático y sus familiares constituyen dos de los ejes principales de esta línea de acción.

Conforme lo establecido en la Ley N° 538, los menores de edad no pueden participar en los juegos de apuesta y es por ello que, una de las líneas de acción del presente Programa se centra en la promoción de políticas activas de protección de grupos vulnerables y menores de edad, a fin de implementar medidas conducentes a impedir su acceso al juego.

La prevención y sensibilización respecto de las diferentes estrategias de abordaje del Juego Responsable y potenciales riesgos asociados constituye un elemento central de la información que necesariamente debe ponerse a disposición de los jugadores para fomentar la responsabilidad a la hora de apostar.

Teniendo en cuenta que un jugador informado es un jugador responsable, es por ello que desde la mirada de Juego Responsable se promueve la implementación de políticas de comercialización de juegos de apuesta a través de acciones promocionales y publicitarias responsables.

IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA

Página 8 de 9

ANEXO III – PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

Asimismo, se busca fomentar la implementación de políticas activas relativas a la formación y educación tanto de los apostadores como del personal que forma parte de la cadena de comercialización de los juegos de apuesta, a fin de lograr identificar conductas de juego problemático y ofrecer la correspondiente orientación respecto de las herramientas de Juego Responsable disponibles.

Es por ello que se entiende que un Juego Responsable sólo puede desarrollarse en entornos de juego seguro, regulado y transparente, en los que se respetan los principios de Juego Responsable, se combate al juego ilegal y en los que se propicia la comercialización responsable y sustentable de los juegos de apuesta.

IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA

Página 9 de 9

ANEXO III – PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

"2022 - Año del 40º Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número: IF-2022-18069978-GCABA-LOTBA

Buenos Aires, Jueves 12 de Mayo de 2022

Referencia: Programa de Juego Responsable

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 9 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.05.12 12:34:10 -03'00'

Antonella Cyntia Bottinelli
Subgerente
LOTERIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES S.E.
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.05.12 12:34:10 -03'00'

ANEXO IV – ESTANDAR DE JUEGO RESPONSABLE

ESTÁNDAR DE JUEGO RESPONSABLE

CAPÍTULO I Consideraciones generales	2
Artículo 1°.- Objeto.	2
Artículo 2°.- Niveles de Certificación.	2
A. NIVEL 1: PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN INICIAL.	2
b. Nivel 2: Ejecución.	2
c. Nivel 3: Mantenimiento y mejora.	3
Artículo 3°.- Duración de la Certificación.	3
Artículo 4°.- Presentación.	3
Artículo 5°.- Publicación.	4
Artículo 6°.- Evaluación.	4
CAPITULO II Consideraciones específicas	4
Artículo 7°.- Criterios de evaluación.	4
Artículo 8°.- Incorporación del Programa de Juego Responsable.	5
Artículo 9°.- Entrenamiento/Formación del personal.	5
Artículo 10.- Herramientas de juego responsable/información al apostador.	6
Artículo 11.- Publicidad.	7
Artículo 12.- Autoexclusión/Información al apostador.	8
Artículo 13.- Protección de menores.	9
Artículo 14.- Diseño de juegos.	10
Artículo 15.- Recursos destinados a Juego Responsable.	10

IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA

página 1 de 11

ANEXO IV – ESTANDAR DE JUEGO RESPONSABLE

CAPÍTULO I

Consideraciones generales

Artículo 1º.- Objeto.

El presente estándar tiene por objeto establecer las condiciones bajo las cuales pueden obtener las certificaciones de Juego Responsable quienes pretendan y/o ostenten un título habilitante para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea creados por Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18.

Artículo 2º.- Niveles de Certificación.

LOTBA S.E. otorgará certificaciones de Juego Responsable en tres (3) niveles, conforme se detalla en el presente Artículo. Los niveles son:

a. NIVEL 1: PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN INICIAL.

A efectos de obtener la certificación Nivel 1, se deberá presentar un proyecto de implementación inicial, que debe incluir los siguientes módulos:

1. Incorporación del Programa de Juego Responsable
2. Entrenamiento/Formación de los empleados.
3. Herramientas de Juego Responsable/Información al apostador.
4. Publicidad.
5. Autoexclusión/Ayuda al apostador.
6. Protección de menores.
7. Diseño de Juegos.
8. Recursos destinados a Juego Responsable.

Una solicitud de certificación correcta de este nivel debe abordar cada uno de estos módulos en forma integral, cumpliendo asimismo con lo establecido con la normativa técnica vigente o la que se dicte en el futuro por esta Sociedad para la comercialización, y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea. La solicitud debe incluir las acciones específicas que se planean implementar para cumplir con cada uno de los módulos enumerados anteriormente.

b. Nivel 2: Ejecución.

La certificación del Nivel 2 requiere contar con la certificación del Nivel 1 y haber implementado los elementos de acción de cada uno de los módulos enumerados anteriormente.

Asimismo, deben encontrarse ejecutando un proceso para la evaluación y mejora. Una aplicación exitosa debe demostrar con casos específicos las acciones que se

IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA

página 2 de 11

ANEXO IV – ESTANDAR DE JUEGO RESPONSABLE

han implementado y que ellas resultan suficientes para superar la solicitud presentada en el NIVEL 1.

c. Nivel 3: Mantenimiento y mejora.

Todo aquel que cuente con la certificación de Nivel 2 puede solicitar la certificación del Nivel 3. En dicha instancia, debe demostrar que ha implementado todo lo previsto en el nivel de ejecución (NIVEL 2) durante al menos dos años.

Asimismo, debe haber realizado una evaluación y revisión interna de las acciones llevadas a cabo para cumplir cada módulo y detectado las acciones que han requerido una mejora. En caso de corresponder, deberán enumerarse los pasos que se llevarán a cabo para mejorar el cumplimiento de los módulos.

Artículo 3º.- Duración de la Certificación.

La certificación de NIVEL 1 será válida por un período de un (1) año. Durante este período se deben implementar todas las medidas conducentes a obtener la siguiente certificación.

Aquellos que cuenten con la certificación de NIVEL 1 deberán solicitar la certificación de NIVEL 2, tres (3) meses antes del vencimiento de su certificación.

Los estándares de ejecución (NIVEL 2) y mantenimiento (NIVEL 3) serán válidos por un período de dos (2) años. Deberá solicitar la certificación NIVEL 3, tres (3) meses antes del vencimiento de la certificación de NIVEL 2.

Una vez vencida la certificación de NIVEL 3, y en caso que se extienda la duración del título habilitante, la Agencia de Juegos en línea deberá recertificar el mismo cada dos (2) años presentando un plan de mantenimiento y mejoras continuas.

Artículo 4º.- Presentación.

A efectos de obtener la correspondiente certificación, la documentación debe ser presentada en idioma español. En el supuesto que la documentación se encuentre redactada en un idioma diferente al exigido, la misma deberá ser acompañada por la pertinente traducción. LOTBA S.E. determinará oportunamente los medios físicos y/o electrónicos que se utilizarán para remitir las presentaciones y los documentos de respaldo.

Las presentaciones deben incluir una carta de aprobación firmada por el presidente y/o superior jerárquico de la empresa, en caso de ser personas jurídicas. Las presentaciones también deben proporcionar el nombre y la información de contacto (incluida la dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico) de la persona que oficiará de contacto principal ante toda comunicación que LOTBA S.E. desee efectuar.

IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA

página 3 de 11

ANEXO IV – ESTANDAR DE JUEGO RESPONSABLE

Artículo 5º.- Publicación.

Las presentaciones que obtengan la certificación serán publicadas en el sitio web de LOTBA S.E.

Artículo 6º.- Evaluación.

Todas las solicitudes de certificación de los niveles previstos en el Artículo N° 3 serán evaluadas por un Comité de Evaluación compuesto por cinco (5) miembros bajo la guía de la Política Integral de Juego Responsable y las prescripciones contenidas en el presente.

CAPITULO II

Consideraciones específicas

Artículo 7º.- Criterios de evaluación.

El Estándar de Juego Responsable comprende ocho (8) módulos y cincuenta y dos (52) criterios. Los criterios constituyen puntos de referencia que definen los módulos con mayor detalle y guían el proceso de certificación.

Para lograr la certificación Nivel 1, el solicitante debe obtener como mínimo un cincuenta (50) por ciento en cada uno de los ocho (8) módulos, y un puntaje general mínimo de setenta (70) por ciento. El puntaje general se calcula ponderando cada estándar de acuerdo con la Tabla que se detalla a continuación.

Total por módulo del estándar	Ponderación
Incorporación del Programa de juego responsable	20%
Formación/Entrenamiento de personal	10%
Herramientas de Juego Responsable. Información al apostador	15%
Publicidad	10%
Autoexclusión/Ayuda al apostador	15%
Protección de menores	15%
Diseño de juegos	10%
Recursos destinados a JR	5%
Total alcanzado	100%

Para lograr la certificación Nivel 2 deberá superar el porcentaje de cumplimiento obtenido en el Nivel 1. Para lograr la certificación Nivel 3 deberá superar el porcentaje de cumplimiento obtenido en el Nivel 2 y alcanzar al menos un puntaje de noventa (90) por ciento.

IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA

página 4 de 11

ANEXO IV – ESTANDAR DE JUEGO RESPONSABLE

Artículo 8º.- Incorporación del Programa de Juego Responsable.

Quien solicite la certificación deberá evidenciar un esfuerzo coordinado y completo, para implementar el Programa de Juego Responsable determinado por LOTBA S.E abarcando todos los aspectos del mismo en el desarrollo de las actividades.

El proyecto de implementación a presentar será evaluado de acuerdo con los criterios que a continuación se detallan:

- a. Promueve el Programa de Juego Responsable aprobado por LOTBA S.E.
- b. Demuestra conocimiento y compromiso de juego responsable y desarrolla estrategias integradas para abordarlo activamente.
- c. Cuenta con procesos de revisión regular que proporcionan evidencia de que las acciones son monitoreadas, revisadas y evaluadas al menos anualmente.
- d. El responsable de las políticas y programas de juego responsable se encuentra a cargo de un miembro del personal ejecutivo.
- e. El programa de juego responsable de LOTBA S.E. se encuentra integrado en todas las actividades de la organización.

Artículo 9º.- Entrenamiento/Formación del personal.

En virtud del permanente contacto que mantiene el personal del autorizado con el público apostador, es que se requiere que los mismos se encuentren preparados para realizar la detección de personas que presenten problemas con el juego, así como también asesorar y orientar a los mismos a los canales de ayuda disponibles.

La formación del personal afectado será evaluada de acuerdo con los criterios que a continuación se detallan:

- a. Cumple con el programa de capacitación y evaluación formal para todo el personal en base a las necesidades de su puesto y su interacción con los apostadores aprobado por LOTBA S.E
- b. Informa y garantiza el acceso a la capacitación de todo empleado que se incorpore.
- c. El personal cuenta con conocimiento básico de la problemática del juego y es consciente de los signos que evidencian un posible desarrollo de un problema con el juego.
- d. El personal afectado comprende el compromiso asumido con el juego responsable y conoce las acciones tendientes al cumplimiento del mismo.
- e. El personal cuenta con conocimiento de los servicios de atención disponibles brindados por LOTBA S.E. y las vías de acceso a los mismos.

IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA

página 5 de 11

ANEXO IV – ESTANDAR DE JUEGO RESPONSABLE

- f. El personal cuenta con conocimiento de la regulación vigente en la materia, el procedimiento de Autoexclusión normado por LOTBA S.E.
- g. Se proporcionan oportunidades de acceso a capacitaciones adicionales, conferencias, entre otras, al personal con responsabilidad específica en juego responsable.

Artículo 10.- Herramientas de juego responsable/información al apostador.

Las herramientas de juego responsable son instrumentos que deben encontrarse a disposición de los apostadores para que les permita tomar acciones preventivas en relación a su comportamiento de juego. Las mismas deberán ser acordes al tipo y modalidad de juego, teniendo como base la evaluación previa realizada sobre las características estructurales y el diseño de cada uno de ellos.

Las herramientas de juego responsable serán evaluadas de acuerdo a los criterios que a continuación se detalla:

- a. Proporciona información precisa y completa respecto del tipo de juego, reglas, probabilidad de obtener premio, y demás información relacionada a la operatoria del juego.
- b. Los apostadores cuentan con un acceso a su historial de juego. Debe permitirse un acceso sencillo al mismo, brindando información clara que permita a los apostadores tomar decisiones sobre su conducta.
- c. Cuenta con una herramienta de análisis y seguimiento del comportamiento y conducta de los apostadores. Brinda reportes que permiten tomar medidas de juego responsable de acuerdo al nivel de riesgo de los apostadores. La misma se encuentra disponible para el uso voluntario por parte de los apostadores.
- d. Brinda asesoramiento e información de las herramientas de juego responsable, y toda otra información relevante tendiente a la protección de los apostadores. Cuenta con un enlace o figura visible, en la página de inicio web, y/o aplicaciones móviles, con información sobre la línea de orientación al jugador problemático y la página web de Juego Responsable de LOTBA S.E.
- e. Proporciona elementos que permitan concientizar el paso del tiempo como ser presencia visible y permanente de relojes en pantalla.
- f. El apostador cuenta con herramientas para establecer límites de tiempo, gasto y depósito sin perjuicio de los límites por defecto establecidos por LOTBA S.E. Se notifica a los apostadores cuando se encuentren cerca de alcanzar los límites preestablecidos. Una vez alcanzados, la sesión se

IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA

página 6 de 11

ANEXO IV – ESTANDAR DE JUEGO RESPONSABLE

detiene. Cuenta con mecanismos que registran y monitorean cualquier intento de incumplimiento a los límites auto-impuestos.

- g. La opción de tomar un "tiempo fuera" se encuentra disponible para el apostador. Dicha herramienta es registrada y monitoreada. El sitio y/o plataforma brinda información clara y precisa a efectos de poder distinguir y determinar cuál es la herramienta adecuada para su uso, entre las herramientas disponibles.
- h. Cuenta con la herramienta de "Botón de salida rápida" que permite el cierre de sesión de juego inmediato por doce (12) horas.
- i. Los apostadores tienen la capacidad de bloquear diferentes categorías de juegos.
- j. Cuenta con la herramienta de autoevaluación de juego responsable establecida por LOTBA S.E. que permite al apostador considerar o revisar su comportamiento de juego.
- k. Cuenta con mensajes de advertencia del tiempo de sesión transcurrido y monto apostado y ofrecen a los apostadores la oportunidad de autoevaluar su juego.
- l. Los mensajes de advertencia del tiempo de sesión y monto apostado aparecen al menos una (1) vez durante intervalos de sesenta (60) minutos por un periodo mínimo de diez (10) segundos. Los mensajes serán establecidos por LOTBA S.E.
- m. Pausa obligatoria. El apostador debe poder configurar un intervalo obligatorio para cada tipo de juego, en el cual la sesión de juego se detendrá.
- n. Las acciones de juego responsable se adaptan en función del nivel de riesgo presentado por el apostador, por encima de las consideraciones comerciales.
- o. Se revisan, evalúan y miden el impacto de las herramientas de Juego Responsable implementadas.

Artículo 11.- Publicidad.

La publicidad es una de las herramientas comerciales más visibles y como tal, debe reforzar el mensaje de juego responsable y no entrar en conflicto con el mismo. Debe perseguir el equilibrio entre la promoción del juego entendido como un entretenimiento y la protección de los apostadores frente a los potenciales riesgos que puede representar el juego. La publicidad debe respetar los principios de la moral y las buenas costumbres, así como las normas legales vigentes.

La publicidad será evaluada de acuerdo a los criterios que a continuación se detallan:

IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA

página 7 de 11

ANEXO IV – ESTANDAR DE JUEGO RESPONSABLE

- a. Debe evitar contener expresiones o representaciones que puedan afectar y/o ofender a la patria, sus símbolos, a las nacionales, las normas legales vigentes, autoridades, instituciones, el patrimonio cultural, las tradiciones y el trabajo.
- b. No puede ser engañosas ni ser dirigida a los grupos vulnerables y/o menores de edad.
- c. Toda publicidad cuenta con un proceso de revisión desde la óptica del juego responsable respetando las buenas prácticas implementadas a nivel internacional, el cual debe ser documentado e informado a LOTBA S.E. toda vez que esta lo requiera.
- d. La publicidad no confunde sobre los resultados de los juegos ni tergiversar las probabilidades de ganar o perder. No induce erróneamente sobre la posibilidad de obtener un premio ni sugiere que la repetición del juego aumenta la probabilidad de ganar.
- e. La publicidad incluye mensajes o TIPS de juego responsable, incluido el número de la línea de orientación y la dirección del sitio web de juego responsable de LOTBA S.E. conforme la normativa vigente o toda otra información que en el futuro se establezca.
- f. La publicidad incluye información sobre los beneficios de establecer auto límites y los programas de juego responsable siempre que el soporte o medio de difusión lo permita.
- g. La publicidad y toda la información sobre juego responsable debe ser revisada periódicamente a fin de asegurar que la misma se encuentre actualizada.
- h. Implementa una campaña anual de juego responsable acorde a los lineamientos establecidos por LOTBA S.E.

Artículo 12.- Autoexclusión/Información al apostador.

La autoexclusión es una herramienta para aquellos apostadores que hayan identificado en su comportamiento problemas en su relación con el juego.

En virtud de ello, debe asegurarse un acceso reconocible y sencillo al Registro de Autoexcluidos administrado por LOTBA S.E. Asimismo, debe garantizarse al apostador acceso al asesoramiento y orientación brindado por LOTBA S.E.

La autoexclusión será evaluada de acuerdo con los criterios que a continuación se detallan:

- a. El programa de autoexclusión es promovido, y se encuentra disponible en la plataforma de juego.

IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA

página 8 de 11

ANEXO IV – ESTANDAR DE JUEGO RESPONSABLE

- b. Cuenta con un proceso para identificar y eliminar a los autoexcluidos de las bases de promociones, programas de fidelización y listas de publicidad.
- c. Cuenta con mecanismos que eviten que una vez inscripto en el Registro de Autoexcluidos de LOTBA S.E., el apostador no pueda realizar nuevas apuestas o adquirir créditos para la participación hasta que la fecha de la exclusión expire.
- d. Cuenta con mecanismos que registran y monitorean cualquier intento de incumplimiento.
- e. Cuenta con mecanismos dispuestos en la plataforma para identificar apostadores que pueden encontrarse en riesgo de tener o desarrollar problemas con el juego.
- f. Cuenta con una base de datos de registro y alerta de apostadores con problemas de juego a efectos de brindar asesoramiento a los apostadores. La citada base contiene:
 - Información de registro del apostador
 - Datos de autoexclusión y otras herramientas de Juego Responsable utilizadas ("tiempo de espera o tiempo fuera", límites de tiempo, botón de pánico, etc.)
 - Datos de juego/s
 - Método de pago y cambios en los métodos de pago.
 - Datos sobre quejas o reclamos.

Artículo 13.- Protección de menores.

Los menores de dieciocho (18) años de edad no pueden participar de los juegos de apuesta, conforme lo establecido en la Ley N° 538 y la que en el futuro la modifique y/o reemplace.

En virtud de ello, los autorizados deben velar por la protección de los menores de edad, implementando todas las medidas conducentes a impedir su acceso al juego.

Este módulo será evaluado de acuerdo a los criterios que a continuación se detallan:

- a. La información sobre la edad legal para acceder a apostar debe encontrarse visible en la plataforma de juego antes de iniciar sesión y toda vez que el canal o dispositivo lo permita.
- b. Se encuentra implementada una política y un procedimiento para verificar la edad del apostador en el momento del registro, y evitar que los menores de edad accedan a la participación.

IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA

página 9 de 11

ANEXO IV – ESTANDAR DE JUEGO RESPONSABLE

- c. Las políticas y procedimientos para evitar la participación de menores en el juego son evaluadas y revisadas para determinar su efectividad al menos una vez al año. Dicha evaluación debe encontrarse disponible para consulta y revisión por parte de LOTBA S.E., siempre que esta lo requiera.
- d. Los apostadores deben encontrarse registrados para poder jugar juegos de forma gratuita o modo práctica.

Artículo 14.- Diseño de juegos.

Todos los juegos deben ser evaluados y revisados por lo menos anualmente, tomando en cuenta los indicadores vinculados a juego problemático, arrojados por el comportamiento de los apostadores. El análisis y evaluación de los juegos representa un criterio fundamental para la toma de acciones entorno al desarrollo de herramientas de prevención acordes al riesgo que presentan los mismos.

El diseño de juegos será evaluado de acuerdo a los criterios que a continuación se detallan:

- a. El arte de los juegos no contiene expresiones, actitudes o insinuaciones indecentes, obscenas o escabrosas; que ofendan la moral o las buenas costumbres.
- b. El arte de los juegos no contiene expresiones o actitudes de violencia y morbosidad.
- c. Se utilizan herramientas de evaluación del nivel de riesgo según cada tipo/modalidad de juego ofrecido. Para la evaluación de los juegos se tiene en cuenta los siguientes parámetros estructurales: frecuencia de apuesta, frecuencia de evento, duración del evento, intervalo de pago, entre otros.
- d. Se revisan los juegos a efectos de garantizar que los mismos no contienen información engañosa sobre premios disponibles, posibilidades de ganar o que fomenten el juego irresponsable. En cuanto a los juegos gratuitos, las probabilidades de ganar deben ser iguales que aquellas de los juegos en los que se participa de manera paga.
- e. El diseño del juego no le dará al jugador la percepción de que la velocidad de juego o habilidad afecta el resultado del juego cuando no lo hace.
- f. El diseño de los juegos evaluados e identificados como de alto riesgo, dispone medidas específicas de juego responsable.

Artículo 15.- Recursos destinados a Juego Responsable.

La inversión realizada para fomentar y desarrollar una cultura de juego responsable evidenciará el compromiso real asumido por los autorizados.

IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA

página 10 de 11

ANEXO IV – ESTANDAR DE JUEGO RESPONSABLE

Los recursos destinados a Juego Responsable serán evaluados de acuerdo a los criterios que a continuación se detallan:

- a. Invierte en el desarrollo de nuevas herramientas de juego responsable.
- b. Promueve la investigación relacionada con el juego responsable y colabora con las investigaciones llevadas a cabo por LOTBA S.E.
- c. Promueve la dedicación y capacitación de su personal a fin de garantizar una oferta segura de juego.

IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA

página 11 de 11

ANEXO IV – ESTANDAR DE JUEGO RESPONSABLE



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Hoja Adicional de Firmas Informe gráfico

Número: IF-2020-06837637-GCABA-LOTBA

Buenos Aires, Domingo 16 de Febrero de 2020

Referencia: Estandar Juego Responsable

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 11 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2020.02.16 18:21:11 -03'00'

Mariana Loizaga
Subgerente Operativo
LOTERIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES S.E.
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS

Digitally signed by Comunicaciones
Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2020.02.16 18:21:12 -03'00'

ANEXO V – CAMPAÑAS JUEGO RESPONSABLE

Campañas 2024



Campaña juego seguro y legal vp



ANEXO V – CAMPAÑAS JUEGO RESPONSABLE

Mensaje

Copy

Desde Lotería de la Ciudad, lanzamos la campaña “Hablar es ganar” que tiene como objetivo concientizar a la comunidad sobre el uso responsable de las tecnologías y brindar herramientas para reconocer las señales de alerta y evitar que los menores apuesten.

Asimismo, busca crear un espacio seguro donde se pueda hablar sobre los riesgos asociados con las apuestas y el juego, y cómo prevenirlos.

Esta iniciativa es un paso más en nuestro continuo esfuerzo por concientizar y abordar la problemática de las apuestas en menores y el juego ilegal. Nuestro objetivo es fomentar un diálogo abierto y constructivo entre padres, educadores y jóvenes.

#HablarEsGanar

#+18



Comunicación

Definir estrategia de comunicación:

- Comunicación digital
- Comunicación interna
- Comunicación externa
- Prensa
- Eventos



ANEXO V – CAMPAÑAS JUEGO RESPONSABLE

Difusión		
• Vía pública • Redes sociales • Carteleras: Ciudad + Lotba (externa e int.) • Web + Saber Jugar • Mailing • Terminales	SI CREÉS QUE TU HIJO APUESTA, APOSTÁ POR EL DIÁLOGO. HABLAR ES GANAR.	SI APOSTÁS ILEGAL, PERDÉS SIEMPRE. NOTE LA JUEGUES. HABLAR ES GANAR.
Medios del sector	loteriadelaciudad.gob.ar	loteriadelaciudad.gob.ar

ANEXO VI – REQUISITOS PROMOCIONES AGENCIA DE JUEGO EN LINEA

ANEXO I.

REQUISITOS PROMOCIONES AGENCIA DE JUEGO EN LINEA

Artículo 1º. - Las Agencias de Juegos en Línea que cuenten con permiso para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea creados por Resolución N° 321-LOTBA/18, deberán solicitar a LOTBA S.E. autorización para la realización de cualquier acción de promoción de juegos de apuesta.

Artículo 2º. - Las acciones de promoción deberán dar cumplimiento a las prescripciones de la Ley N° 6.330, del Artículo 4º del Régimen de Publicidad aprobado por Resolución de Directorio N° 13-LOTBA/20, y a toda otra normativa dictada.

Asimismo, las acciones de promoción deberán respetar los valores, principios, actitudes y comportamientos que se deriven del concepto de juego responsable, como también a la moral y las buenas costumbres.

La autorización de las acciones de promoción presentadas ante LOTBA S.E. no exime a las Agencias de Juegos en Línea del cumplimiento de toda otra normativa que pudiera resultar aplicable.

Artículo 3º. -La solicitud de autorización deberá tramitarse con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas hábiles, contados desde el momento en que el requirente tenga pautado dar a conocer al público la acción referida. A tales efectos, se deberán consignar en carácter de declaración jurada la información que permita a LOTBA S.E. determinar los alcances y la naturaleza real de la acción de promoción de que se trate.

Artículo 4º. - Cada acción de promoción deberá contar con sus respectivas bases y condiciones que deberán contemplar como mínimo el siguiente contenido:

- a) Condiciones de participación, entre las que se incluirá la prohibición de participación de los menores de edad.
- b) Vigencia.

IF-2022-39769458-GCABA-LOTBA

Página 1 de 4

ANEXO VI – REQUISITOS PROMOCIONES AGENCIA DE JUEGO EN LINEA

- c) Mecanismo de determinación del beneficio y/o premio.
- d) Premios y/o beneficios a otorgar

Junto a ello, se deberá declarar donde se publicarán las bases y condiciones debiendo las mismas encontrarse disponibles durante la vigencia de la promoción.

Asimismo, la Agencia de Juego en Línea deberá denunciar el mecanismo mediante el cual asegurará al público el acceso a las bases y condiciones por un plazo de al menos 30 días corridos posteriores a la finalización de la vigencia de la acción de promoción.

A su vez, deberá informar cual será el mecanismo mediante el cual la AJL asegurará la aceptación previa de las bases y condiciones por parte del usuario apostador.

Artículo 5°.- En caso de que la acción de promoción incluya el otorgamiento de bonificaciones, las bases y condiciones de las mismas deberán contemplar las siguientes pautas:

- a) El bono deberá tener una fecha de inicio y fecha de caducidad.
- b) Se deberá comunicar en forma expresa, clara y transparente los límites y restricciones del bono.
- c) A los efectos de lo establecido en la Circular Aclaratoria N°4, el bono deberá contener asimismo las condiciones para su conversión en dinero real.

Todo bono que cumpla con las pautas establecidas en este artículo se considerará como "bono otorgado" y todo monto resultante de su conversión será considerado como "bono liberado" para el cálculo del beneficio en el marco del Artículo 11 de la Resolución de Directorio 15-LOTBA/2020 y sus modificatorias, previa aprobación de LOTBA S.E.

Artículo 6°. - En caso de que la acción de promoción incluya el otorgamiento de beneficios que no consistan en bonificaciones, la Gerencia Ordenamiento del Juego podrá establecer los casos, parámetros y condiciones de su incidencia para el cálculo del beneficio en el marco del Artículo 11 de la Resolución de Directorio 15-LOTBA/2020 y sus modificatorias.

IF-2022-39769458-GCABA-LOTBA

Página 2 de 4

ANEXO VI – REQUISITOS PROMOCIONES AGENCIA DE JUEGO EN LINEA

Artículo 7°. - En el caso que la acción de promoción sea acompañada por alguna pieza de difusión deberá declararse el medio en el que se publicitará acompañando la pieza a utilizar.

La pieza de difusión deberá ajustarse a las previsiones normativas sobre juego responsable y deberá proveer al apostador información clara sobre la promoción sin inducirlo en errores.

Artículo 8°. - En caso de utilizarse sorteos para la determinación de premios deberá indicarse fecha, hora y lugar de realización de este, así como también plazo y forma de entrega de los premios. Se deberá asimismo tomar las medidas necesarias para asegurar la transparencia y objetividad de la determinación de los ganadores. Finalizada la acción de promoción, se deberá informar a LOTBA S.E., el listado de ganadores con identificación de los premios según corresponda.

Artículo 9°. - No podrá llevarse a cabo la acción de promoción sin la autorización expedida por LOTBA S.E., bajo apercibimiento de ordenarse la inmediata suspensión, interrupción o cancelación de esta, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones y acciones a las que hubiere lugar.

Artículo 10°. - El requirente podrá realizar modificaciones a las acciones de promoción autorizadas siempre que ello no implique una afectación a los derechos del público apostador y que las modificaciones sean previamente comunicadas por los mismos medios en que se haya publicitado la acción de promoción.

A tal efecto deberá solicitar autorización a LOTBA S.E. con una antelación no inferior cuarenta y ocho (48) horas hábiles, contados desde el momento en que el requirente tenga pautado poner en vigencia dicha modificación.

Artículo 11°. - El requirente podrá suspender la acción de promoción siempre que ello no implique la afectación a los derechos del público apostador y, en caso de corresponder, se comunique por los medios en que fuera publicitado. Dicha suspensión deberá ser informada a LOTBA S.E. dentro de las cuarenta y ocho (48) horas del momento de su suspensión.

IF-2022-39769458-GCABA-LOTBA

Página 3 de 4

ANEXO VI – REQUISITOS PROMOCIONES AGENCIA DE JUEGO EN LINEA

Artículo 12°. - El programa de premios ofrecido a los participantes no podrá ser disminuido en cuanto a cantidad, tipo y calidad de premio.

Artículo 13°. - El requirente deberá asegurar que cada acción de promoción, sus bases y condiciones y su comunicación, se realice respetando los criterios de claridad y transparencia, tomando los recaudos y diligencias necesarias para un acceso ágil a la información por parte del público.

Artículo 14°. - LOTBA S.E. podrá realizar cuantos actos estimare pertinentes para verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas por estos requisitos y por la restante normativa aplicable, así como solicitar declaraciones juradas e información acerca de la acción de promoción.

IF-2022-39769458-GCABA-LOTBA

Página 4 de 4

ANEXO VI – REQUISITOS PROMOCIONES AGENCIA DE JUEGO EN LINEA



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la
defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número: IF-2022-39769458-GCABA-LOTBA

Buenos Aires, Lunes 7 de Noviembre de 2022

Referencia: ANEXO I. REQUISITOS PROMOCIONES AGENCIA DE JUEGO EN LINEA

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 página/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.11.07 08:52:56 -03'00'

Paula Florencia Fernandez
Subgerente
LOTERIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES S.E.
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS

Digitally signed by Comunicaciones
Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.11.07 08:52:57 -03'00'