

MARCO DE JUEGO RESPONSABLE: GUÍA DE ADHESIÓN

Todo lo necesario para presentar una solicitud de adhesión para cada nivel del MJR de la WLA.

ÍNDICE

Introducción	1
Panel independiente de evaluación del Juego Responsable de la WLA	4
Grupo de trabajo sobre el Juego Responsable	6
Los 7 Principios del Juego Responsable	7
Los 10 elementos del programa	8
Nivel 1: Compromiso	9
Nivel 2: Autoevaluación y análisis de brechas	10
Nivel 3: Planificación e implementación	12
Nivel 4: Mejora continua	14
Apéndice A	
Organizaciones certificadas en el MJR	16
Apéndice B	
Guía de calificación del evaluador externo	20

INTRODUCCIÓN

¿QUIÉN SOMOS?

La World Lottery Association (WLA) es una organización que representa miembros con el objetivo de promover los intereses de las loterías autorizadas por el Estado. Representamos a 152 loterías de 84 países de los cinco continentes. Nuestra visión es que la WLA sea reconocida como la autoridad mundial en el negocio de la lotería, ajustándose a los principios éticos más altos, y para servir a nuestros miembros para que alcancen su visión para sus propias comunidades.

Para apoyar nuestra visión, hemos creado un marco de juego responsable con 4 niveles de certificación y las loterías pueden aplicar para demostrar su compromiso con el juego responsable.

EL MARCO DE JUEGO RESPONSABLE DE LA WLA Y CERTIFICACIÓN:

1. **Los 7 Principios del Juego Responsable**
2. **4 niveles de certificación** que permiten a las loterías demostrar su nivel de compromiso con los principios del juego
3. **10 elementos del programa** establecido para cada nivel del programa de certificación y que permiten a las loterías actuar estructurar y compilar su sumisión de certificación.

El Marco de Juego Responsable de la WLA responde a la necesidad de integrar los Principios del Juego Responsable a las operaciones cotidianas de las loterías miembros. El marco ha sido diseñado con cuatro niveles de logro y suficiente flexibilidad para que las organizaciones puedan construir programas que reflejen sus propios reglamentos, así como cualquier diferencia organizacional, cultural o regional.

El MJR de la WLA está diseñado para complementar y mejorar - no reemplazar - las garantías que los operadores de lotería han implementado.

MADUREZ DEL PROGRAMA Y COMPROMISO AL JR

Nivel 4: Mejora continua

Los miembros están llevando a cabo programas específicos en sus operaciones diarias y están mejorando continuamente sus programas. La solicitud deberá incluir un informe de evaluación por un evaluador externo.*

Nivel 3: Planificación e implementación

Los miembros tienen que desarrollar un plan, un calendario y un presupuesto para implementar programas específicos de JR.

Nivel 2: Autoevaluación y análisis de brechas

Los miembros completan una autoevaluación y determinan cual programas de JR tienen que desarrollar para que la organización cubre todos los principios.

Nivel 1: Compromiso

Siendo miembro de la WLA y está de acuerdo en adoptar los 7 principios de JR de la WLA. Haces un compromiso con el progreso de su programa de JR a través de los 4 niveles de la WLA.

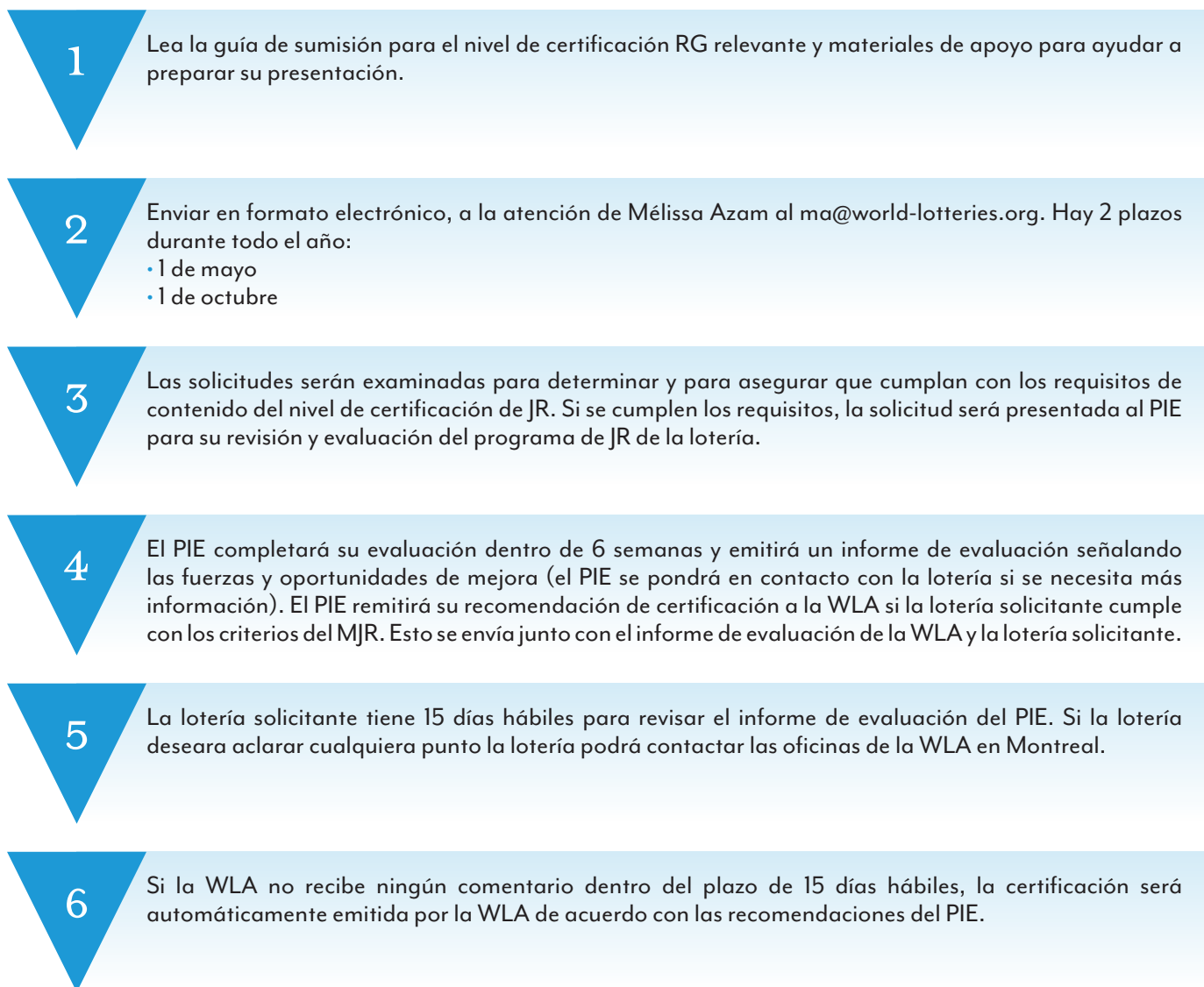
PUNTOS PRINCIPALES

- La sumisión de la certificación de nivel 2 a 4 debe traducirse al inglés, aunque las loterías también pueden enviar la versión original de la sumisión. No es necesario traducir los documentos de respaldo y las loterías pueden enviarlos en su idioma original.
- Es importante que su sumisión incluye información adecuada para cada elemento del programa para permitir que el Panel Independiente de Evaluación (PIE) para poder hacer una evaluación adecuada (por ejemplo, copias de documentos de políticas pertinentes, materiales de marketing o de formación de JR, enlaces a sitio web correspondiente, etc...)

*Es obligatorio para el nivel 4 que la lotería interesada contrate los servicios de un evaluador externo cualificado para revisar y evaluar los programas de JR de la lotería. Los costos pueden variar dependiendo de las jurisdicciones.

- En el nivel 4 se prevé la presentación de aportar pruebas sólidas sobre la evaluación del programa y se centran en el calendario de las futuras oportunidades de mejora. Una sumisión nivel 4 debe ser acompañado por un informe de un evaluador externo. (Consultar el apéndice B).
- La lotería es libre de elegir el nivel de verificación externa que desea obtener del evaluador externo. Sin embargo, la evaluación debería por mínimo llevarse a cabo según los requisitos de nivel de seguridad de “procedimientos acordados”.
- Además, los miembros pueden utilizar su auditoría interna en el proceso de evaluación de nivel 4. Una auditoría interna de su programa de JR y sumisión puede reducir el alcance del trabajo requerido por los evaluadores externos y por lo tanto reducen los costes. Su auditoría interna le puede asesorar sobre este proceso. En tal caso, el evaluador externo validaría el trabajo de la auditoría interna).

PROCESO DE SUMISIÓN



La certificación para los cuatro niveles es válida por tres años a partir de la fecha en que se emite por la oficina de la de la WLA.

RECERTIFICACIÓN

El proceso de recertificación no es automático. Las loterías deben solicitar la certificación cada tres años y demostrar con pruebas sólidas que su programa de JR mantiene los estándares de su nivel de certificación, tal como se define en el MJR.

La fecha de recertificación, para aquellas loterías cuyo certificado está por vencerse, será la fecha límite anual que sigue inmediatamente después de finalizar el período inicial de tres años, y no la fecha límite anual que lo precede. Es decir, una lotería cuyo período de certificación inicial en el Nivel 2 es de diciembre de 2009 a diciembre de 2012 deberá solicitar la recertificación en mayo de 2013.

Si su lotería decide avanzar a un nivel de certificación más alto, deberá entonces preparar una solicitud completa basándose en los criterios para ese nivel, tal como se describe en esta guía. Por su parte, las loterías que desean recertificarse en el mismo nivel deberán explicar:

- Sus programas para cada elemento de Juego Responsable resumiendo cuál era su situación al momento de su certificación inicial
- Presentar información completa y pruebas sólidas sobre lo que ha hecho en los últimos tres años desde la certificación inicial.
- Describir cómo ha considerado los comentarios anteriores del PIE.

La solicitud inicial así como la evaluación del PIE deberán presentarse junto con la nueva solicitud. Una lotería puede recertificarse en los niveles 2, 3 o 4, incluso si su programa de JR no ha progresado, siempre y cuando la nueva solicitud cumpla por sí misma con todos los requisitos del nivel en cuestión.

Favor notar que el guía de sumisión se actualiza de vez en cuando y las loterías deberían revisar el guía más reciente y hacer los ajustes a su sumisión para satisfacer a las directivas actuales.

MIEMBROS DE EL Y DE LA WLA

Las loterías europeas miembros de la WLA que también son miembros de EL y que están certificadas en los estándares de Juego Responsable de EL podrán adherir directamente al Nivel 4 del MJR de la WLA. Estas loterías deberán presentar una copia de su certificación EL. Sin embargo, aunque no es obligatorio, si la lotería desea recibir comentarios y sugerencias del PIE, deberá entonces enviar el informe realizado por el evaluador externo. En ese caso, el PIE revisará la evaluación externa y hará sugerencias para la mejora continua.

El MJR de la WLA ofrece permite que las loterías europeas que aún no están preparadas para alcanzar los estándares de JR de EL puedan acceder a los niveles 2 y 3. Esto a su vez facilita la preparación de las loterías europeas para alcanzar los estándares de JR de EL, así como el Nivel 4 del MJR de la WLA.

DOCUMENTOS DE APOYO

Documentos orientativos para ayudar a compilar su sumisión están disponible para los niveles 2, 3 y 4. Para cada elemento del programa hay una serie de declaraciones que pueden servir como una guía para ayudar a su lotería a compilar su sumisión. Se pueden encontrar aquí: <http://www.world-lotteries.org>

Hay una biblioteca de casos de mejores prácticas disponible en: <http://www.world-lotteries.org>

CONFIDENCIALIDAD

Todo material que se presente será confidencial y solo podrá ser consultado por la WLA y el PIE. No será divulgado ni cedido a ninguna entidad no autorizada. Las personas autorizadas para revisar dicho material habrán firmado un acuerdo de no divulgación y lo verificarán con la máxima discreción.

PANEL INDEPENDIENTE DE EVALUACIÓN DEL JUEGO RESPONSABLE

Las loterías solicitantes serán acreditadas en el MJR de la WLA con la ayuda del Panel Independiente de Evaluación (PIE). Este panel está compuesto por expertos internacionales en el área de la responsabilidad social corporativa y el juego responsable. En su calidad de ente independiente, el PIE revisará todas las solicitudes de certificación en los niveles del 2 al 4 del MJR y remitirá su recomendación a la WLA. Dados los conocimientos y experiencias del PIE, la WLA puede contar con la fiabilidad y competencia de este para asesorarla en la evaluación de todas las solicitudes y poder emitir su decisión en materia de certificación. La evaluación del PIE ayudará también a las loterías solicitantes a optimizar y mejorar continuamente sus programas de juego responsable.

El panel está compuesto por tres miembros y una Presidenta. Es importante destacar que:

- Poseen conocimientos en diferentes áreas del saber. Todos cuentan con amplia experiencia en responsabilidad social corporativa, sostenibilidad y gerencia corporativa. Además de conocer la industria del juego, tienen experiencia en sectores tan diversos como las finanzas, los deportes, el comercio, el mercadeo, la producción, el gobierno y las telecomunicaciones.
- Todos ocupan altos cargos en sus empresas o en grandes multinacionales. Sus puntos de vista y consejos se basan menos en lo académico y más en la experiencia corporativa práctica. Sin embargo, todos están vinculados a organizaciones académicas y de investigación, lo que les permite tener conocimiento sobre las mejores prácticas en diferentes áreas.
- Todos son líderes en sus áreas, miembros de paneles internacionales y, con frecuencia, oradores en eventos de gran envergadura a escala mundial.
- Todos han vivido y trabajado en diferentes partes del mundo, y han ocupado cargos en diferentes ocasiones en Europa, América del Norte, América del Sur, África, Lejano Oriente y Australasia.
- Para complementar sus conocimientos y experiencia, el panel puede, si lo considera necesario, recurrir a otras fuentes de información en el mundo.

Aunque el PIE conoce muy bien el área, no tiene conocimiento detallado de las operaciones de su lotería. Así pues, es importante que su solicitud presente información adecuada para cada elemento del programa a fin de poder realizar una evaluación completa. La recomendación del PIE se basará exclusivamente en lo que está escrito en su solicitud y la documentación soporte que la lotería presente (por ejemplo: copias de documentos relevantes relacionados con políticas, mercadeo de JR o material para capacitación, enlaces a páginas Web, etc.).

El panel está compuesto por:

- Anne Pattberg, Presidenta del PIE (Alemania)
- Robert Ladouceur (Canadá)
- Henry Chan (Hong Kong)
- Vacante



ANNE
PATTBERG

Anne Pattberg es una profesional con amplia experiencia en sostenibilidad y un historial de éxito de cooperación con la industria de las loterías. De 2006 a 2011 dirigió el departamento de sostenibilidad en Camelot Group plc, reportándose directamente a la presidenta Dianne Thompson. Durante ese tiempo también fue presidenta del grupo de trabajo de EL sobre el juego responsable y fue instrumental en el desarrollo tanto del marco de juego responsable de la WLA y el estándar de juego responsable de EL. Después de Camelot Anne trabajó durante varios años en un puesto de alto nivel en PwC Alemania, donde ha asesorado DAX 30 y SME en temas de sostenibilidad y llevó a cabo una variedad de proyectos de seguridad para muchas loterías alemanas. Desde 2015 ella es dueña de su propio negocio, PB Consulting GmbH, y está continuamente trabajando con algunas de las compañías más grandes de Alemania sobre la estrategia de sostenibilidad, temas de gestión de la cadena de suministro, los informes no financieros, etc. junto a su trabajo como presidenta del el PIE de JR de la WLA.



ROBERT
LADOUCEUR

Robert Ladouceur, profesor emérito de la Universidad Laval en Quebec, ha logrado el reconocimiento internacional por su trabajo en el juego patológico. El tratamiento cognitivo desarrollado por su equipo de la Universidad Laval es ampliamente utilizado en todo el mundo. Su Reno model, desarrollado con Alex Blaszczynski de la Universidad de Sydney y Howard Shaffer de la Universidad de Harvard, como marco estratégico basado en la ciencia para el juego responsable se utiliza como punto de referencia para muchas jurisdicciones de juego en el diseño de sus programas de prevención. El Dr. Ladouceur ha sido invitado a presentar su trabajo a la comisión presidencial del juego de los Estados Unidos y ha recibido prestigiosos premios de instituciones académicas de todo el mundo por su trabajo en la prevención de problemas de juego y la gestión del tratamiento.



HENRY
CHAN

El Señor Henry Chan tiene más de 35 años de experiencia en la industria de la lotería. Por más de 20 años, se desempeñó como director ejecutivo de the Hong Kong Jockey Club. Fue el primer vicepresidente electo de la Asociación de loterías de la región Asia-Pacífico (APLA) en el año 2000. Al año siguiente, se le designa miembro del Comité de nuevos medios de comunicación transfronteriza de la WLA. Fue electo Presidente de APLA por dos períodos consecutivos (2004-2006 y 2006-2008). Fue miembro del Comité Ejecutivo de la WLA de 2004 a 2012. En este comité, ocupó el cargo de vicepresidente en 2008 y el de primer vicepresidente en 2010.

GRUPO DE TRABAJO SOBRE EL JUEGO RESPONSABLE



LYNNE
ROITER

Secretaria general
World Lottery Association
lynne.roiter@loto-quebec.com
Tel.: +1 514 499 5190



ALISON
GARDNER

Directora de responsabilidad
social y sostenibilidad
Camelot UK Lotteries Ltd., Reino Unido
alison.gardner@camelotgroup.co.uk
Tel.: +44 1923 425 406



VINCENT
PERROTIN

Director grupo RSE
FDJ, Francia
vperrotin@fdj.com
Tel.: +33 1 41 10 35 06



BRIAN
W.C. UY

Director general, oficina de Beijing
The Hong Kong Jockey Club, Hong Kong
brian.wc.uy@hkjc.org.hk



TAY BOON
KHAI

Director del compromiso comunitario
y juego responsable
Singapore Pools (Private) Limited, Singapur
TayBoonKhai@sgpoolz.com.sg
Tel.: +6216 8778



STEFANIA
COLOMBO

Directora de RSC
Lottomatica, Italia
stefania.colombo@IGT.com



SANAA
KABBAJ

Directora de Desarrollo y Transformación
La Marocaine des Jeux
et des Sports, Marruecos
S.KABBAJ@mdjs.ma



SANDRA CONDE
GOMEZ DE FREITAS

Gerente general
Banca de Cubierta Colectiva de
Quinielas de Montevideo, Uruguay
Sandra.conde@labanca.com.uy
Tel.: +598 29246405



LOU ANN
RUSSELL

Vice-presidente ejecutiva
marketing y publicidad, Tennessee
Education, Lottery Corporation, USA
louann.russell@tnlottery.com
Tel.: +1 615 324 6518



KATHRYN
HAWORTH

Directora general
estrategia y comunicaciones
Lotto NZ, Nueva Zelandia
kathryn.haworth@lottonz.co.nz
Tel.: +64 9 356 3800



MÉLISSA
AZAM

Oficina de la WLA en Montreal, Canadá
ma@world-lotteries.org
Tel.: +1 514 282 0273

LOS 7 PRINCIPIOS DEL JUEGO RESPONSABLE

PREÁMBULO

Los miembros de la WLA están unidos en su compromiso de fomentar la continuidad del orden público y la lucha contra el juego ilegal, tal y como lo definen los gobiernos en las respectivas jurisdicciones de los miembros. Este compromiso proporciona los antecedentes de los Principios del Juego Responsable de la WLA.

Estos principios, que utilizan los estatutos de la WLA como referencia, se han desarrollado como resultado de la decisión unánime de los miembros de la WLA en 2003 en Granada de desarrollar un conjunto de estándares relacionados con la responsabilidad social. La responsabilidad en el juego es un elemento crucial en el compromiso individual de cada uno de los miembros de la WLA con la responsabilidad social y forma parte del alcance proactivo del impacto social de las loterías y otras formas de juego, incluyendo la apuesta deportiva.

Si bien la industria del juego desempeña un rol central en el juego responsable, hay un número de terceros implicados que igualmente desempeñan un rol crítico en este campo, a saber, gobiernos, reguladores, proveedores de tratamientos, investigadores, grupos comunitarios, jugadores individuales y sus redes sociales. Para tratar de forma eficaz cuestiones de juego responsable, es necesario un esfuerzo grupal, y los principios de este documento tratan las relaciones entre la industria de la lotería y estas terceras partes.

Los miembros de la WLA al comprometerse a apoyar estos principios se responsabilizan en hacer del juego responsable parte integral de sus operaciones cotidianas, incluyendo las actividades que involucran a empleados, clientes, minoristas y otras terceras partes. Este compromiso de apoyo incluye el incentivo en iniciativas de investigación y el esfuerzo en alcanzar un balance apropiado entre los ingresos, el entretenimiento y las expectativas de los clientes.

Los principios aquí establecidos no deberían interpretarse como una interferencia o intento de interferir en la política respectiva gubernamental o en las actividades de su jurisdicción, sino como complemento a las políticas relevantes y a las actividades de cada jurisdicción.

Por lo tanto, los miembros de la WLA por el presente se comprometen a los siguientes Principios del Juego Responsable:

1. Los miembros de la WLA tomarán las medidas razonables y equilibradas para alcanzar sus objetivos al tiempo que protegen los intereses de sus clientes y grupos vulnerables; del mismo modo mantendrán sus compromisos respectivos para defender el orden público dentro de sus propias jurisdicciones.
2. Los miembros de la WLA garantizarán que sus prácticas y procedimientos 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.
3. Los miembros de la WLA desarrollarán sus prácticas relacionadas con el juego responsable con el más pleno entendimiento posible de la información relevante y análisis de investigación documentada.
4. Los miembros de la WLA trabajarán con terceros – incluyendo gobiernos, organizaciones no gubernamentales, profesionales de la salud pública y público en general – para compartir información, investigar y promover el juego responsable tan ampliamente como sea posible e incentivarán un mejor entendimiento del impacto social del juego.
5. Los miembros de la WLA promoverán únicamente el juego responsable y legal en todos los aspectos de sus actividades, incluyendo el desarrollo, venta, y comercialización de sus productos y actividades; y harán todos los esfuerzos razonables para garantizar que sus agentes actúen en la misma forma.
6. Los miembros de la WLA proporcionarán al público información correcta y equilibrada para permitir a los individuos que hagan elecciones con información sobre las actividades de juego en el ámbito de la jurisdicción de las loterías. Este compromiso requiere lo siguiente:
 - a. que el mercadeo de las actividades y productos de loterías esté sujeto a una autorregulación razonable, y que se promuevan prácticas de juego responsable y elecciones informadas y
 - b. que los programas educativos desempeñen un rol importante para proporcionar a los individuos información precisa sobre el juego y los riesgos asociados.
7. Los miembros de la WLA harán un esfuerzo razonable para controlar, probar y revisar cuando sea apropiado, aquellas actividades y prácticas relacionadas con el juego responsable informando públicamente de sus conclusiones.

LOS 10 ELEMENTOS DEL PROGRAMA

Los 10 elementos del programa son áreas en las cuales los miembros deben desarrollar sus acciones. El PIE evaluará las acciones emprendidas para cada uno de los elementos del programa. La lotería recibirá la acreditación de acuerdo con el informe emanado del PIE. Es importante señalar que algunos de estos elementos no pueden ser aplicados en algunas jurisdicciones. Es de conocimiento para la WLA que elementos como el juego a distancia no existen en ciertas regiones. En otras regiones, la derivación a tratamiento debe llevarse a cabo con la participación de una organización externa. La lotería deberá explicar por qué un determinado elemento del programa no es relevante para su organización y el PIE tomará en cuenta ese factor.

LOS 10 ELEMENTOS DEL PROGRAMA SON:

1. INVESTIGACIÓN

Se trata de un proceso sistemático que apoya y/o conduce, integra y divulga investigación relacionada con el JR.

2. PROGRAMA DE EMPLEADOS

Un enfoque sistemático que asegura y apoya de manera efectiva y eficiente la aplicación de principios del JR por parte de todos los empleados involucrados.

3. PROGRAMA DE MINORISTAS

Un enfoque sistemático que asegura y apoya de manera efectiva y eficiente la aplicación de principios del JR por parte de los minoristas y del personal que interviene directamente en la venta.

4. DISEÑO DE JUEGOS

Un enfoque sistemático en la aplicación de consideraciones basadas en evidencias de JR en el diseño y la introducción de nuevos juegos y productos afines.

5. CANALES DE JUEGO A DISTANCIA

Un enfoque sistemático que asegura que las plataformas de juegos a distancia e interactivos tengan dispositivos de seguridad que protejan a los jugadores.

6. PUBLICIDAD Y MERCADOTECNIA

La aplicación de políticas y programas que aseguren una mejora continua de mercadeo y de prácticas comunicacionales responsables, así como la aplicación de códigos regulatorios.

7. INFORMACIÓN AL JUGADOR

Un enfoque sistemático que apoya, integra y divulga información relacionada con las buenas prácticas en el JR, así como referencia a los prestadores de servicios de tratamiento.

8. REFERENCIA A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE TRATAMIENTO

Un enfoque sistemático que ofrece a la clientela con problemas actuales o potenciales de adicción al juego, un apoyo y asesoramiento para la obtención de servicios especializados si se requieren.

9. IMPLICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Un enfoque sistemático para identificar, entender e integrar los intereses de quienes toman decisiones, de quienes influyen en la toma de decisiones y de otros miembros de la sociedad, en las decisiones comerciales claves relacionadas con el JR y con el desarrollo del programa.

10. INFORMES Y MEDICIÓN

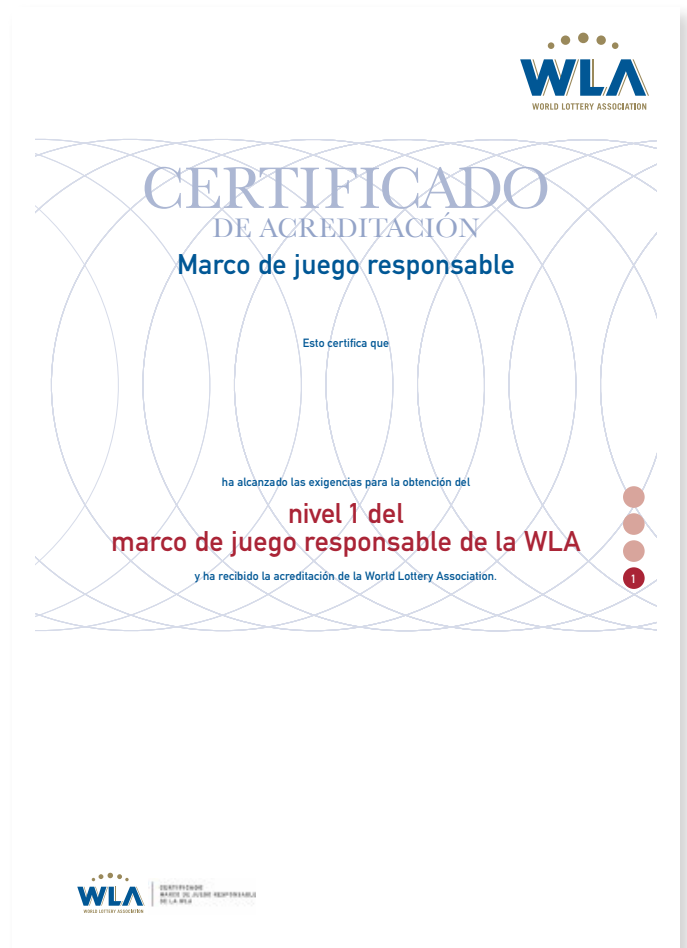
Un enfoque sistemático para evaluar y presentar informes sobre las acciones, compromisos y progresos de su lotería en materia de JR a grupos de interés internos y externos.

NIVEL 1: COMPROMISO

1. Por el solo hecho de ser miembro de la WLA, su lotería se compromete a adoptar los Principios del JR de la WLA. De este modo, ya se ha cumplido con los criterios de obtención de la certificación de Nivel 1.
2. Su lotería recibirá la certificación de Nivel 1, que tendrá una validez de tres años a partir de la fecha de emisión. Alentamos a los miembros a optar por un nivel de certificación superior dentro de este período.

RECERTIFICACIÓN:

Dado que la certificación es válida por un período de tres años, al finalizar este lapso de tiempo, su lotería deberá renovar su certificación de Nivel 1 o presentar una sumisión para un nivel más alto avisando la secretaria general de la WLA.



Nivel 1: modelo de certificado.

NIVEL 2: AUTOEVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE BRECHAS

Para alcanzar el Nivel 2 las loterías deben:

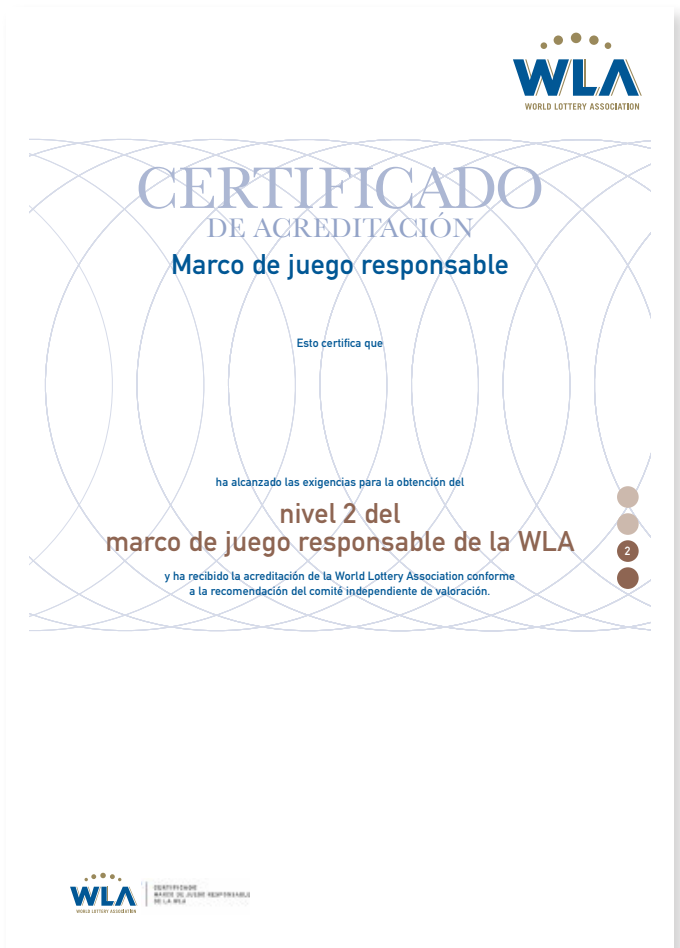
1. Realizar una autoevaluación que debe ser firmada por el Director (o su equivalente). Esta autoevaluación ayudará a su lotería a determinar y describir qué programas de JR requieren mejorar teniendo como objetivo los 7 Principios del JR.
2. Establecer un orden de prioridades en cuanto a qué se debe hacer para cubrir las brechas identificadas en la autoevaluación. Sin embargo, no es necesario un análisis completo de los 10 elementos del programa. En la solicitud, se debe identificar cada elemento que no ha sido tratado, explicar el porqué de esa decisión y qué hará al respecto en el futuro.

Es importante que incluya el perfil organizacional de su lotería en la solicitud de certificación para que el PIE pueda realizar una evaluación completa. La recomendación del PIE se basará exclusivamente en lo que está escrito en su solicitud y en la documentación soporte que presente.

Con la finalidad de orientarlo en la preparación de su solicitud, se ha elaborado una plantilla para el Nivel 2 que contiene una serie de preguntas. Recomendamos ampliamente su estudio. Para consultar la plantilla Nivel 2, visite el siguiente enlace: www.world-lotteries.org

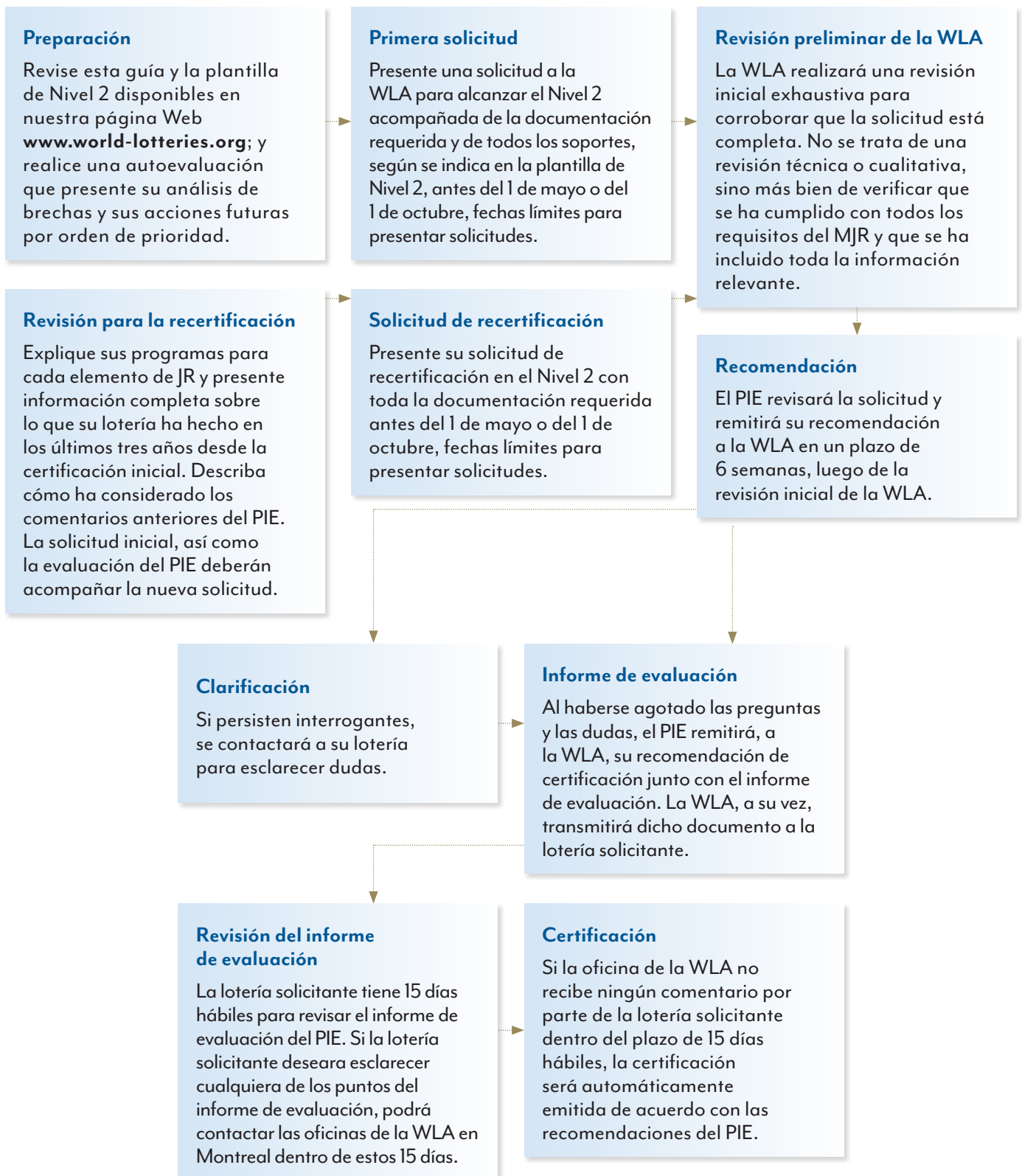
RECERTIFICACIÓN:

La certificación tiene una validez de tres años. Al finalizar este período, si su lotería decide avanzar a un nivel de certificación superior, deberá entonces preparar una solicitud basándose en los criterios que se deben cumplir para ese nivel. Si, por el contrario, su lotería desea recertificarse en el Nivel 2, deberá explicar sus programas para cada elemento de JR y presentar la información requerida, así como pruebas sólidas sobre lo que ha hecho en los últimos tres años desde la certificación inicial. También deberá describir cómo ha considerado los comentarios anteriores del PIE, además de cualquier brecha actual en sus programas y sus acciones futuras por orden de prioridad. La solicitud inicial, así como la evaluación del PIE deberán acompañar la nueva solicitud. Una lotería puede recertificarse en el Nivel 2, incluso si su programa de JR no ha progresado, siempre y cuando la nueva solicitud cumpla por sí misma con todos los requisitos para este nivel.



Nivel 2: modelo de certificado.

ETAPAS PARA ALCANZAR LA CERTIFICACIÓN NIVEL 2



NIVEL 3:

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Para alcanzar el Nivel 3, las loterías deben haber:

1. Asignado suficientes recursos para apoyar la implementación de iniciativas y programas específicos de JR.
2. Iniciado el desarrollo de actividades comunicativas tanto internas como externas para informar a los grupos de interés relevantes sobre los compromisos de su lotería en materia de JR.
3. Iniciado la implementación de procesos de implicación que apoyen el desarrollo de un programa de JR.

Es importante que incluya el perfil organizacional de su lotería en la solicitud de certificación para que el PIE pueda realizar una evaluación completa. La recomendación del PIE se basará exclusivamente en lo que está escrito en su solicitud y en la documentación soporte que presente.

Con la finalidad de orientarlo en la preparación de su solicitud, se ha elaborado una plantilla para el Nivel 3 que contiene una serie de preguntas. Recomendamos ampliamente su estudio. Para consultar la plantilla Nivel 3, visite el siguiente enlace: www.world-lotteries.org

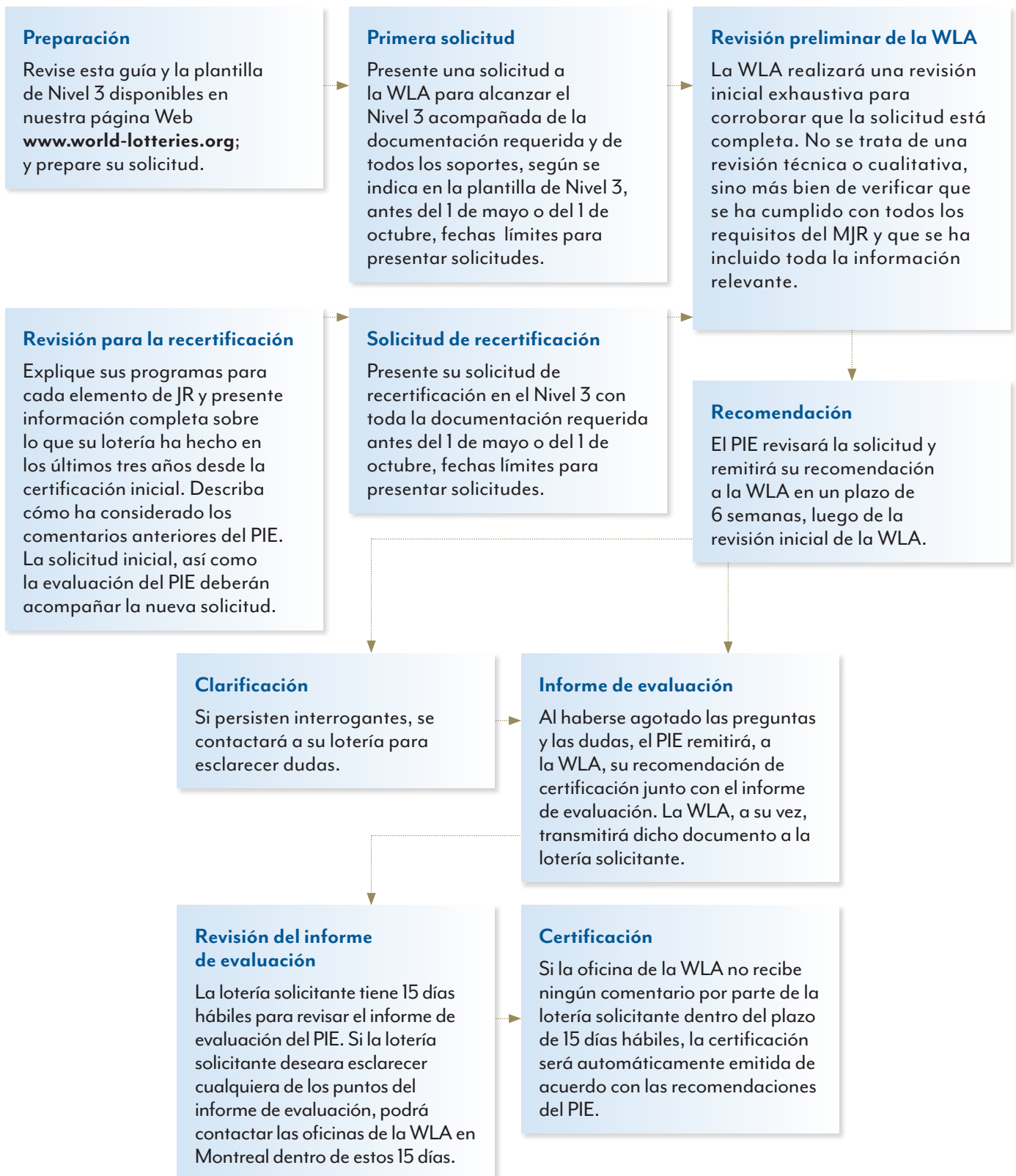
RECERTIFICACIÓN:

Si su lotería desea recertificarse en el Nivel 3, deberá entonces explicar sus programas para cada elemento de JR y presentar la información requerida, así como pruebas sólidas sobre lo que ha hecho en los últimos tres años desde la certificación inicial. También deberá describir cómo ha considerado los comentarios anteriores del PIE. La solicitud inicial, así como la evaluación del PIE deberán acompañar la nueva solicitud. Una lotería puede recertificarse en el Nivel 3, incluso si su programa de JR no ha progresado, siempre y cuando la nueva solicitud cumpla por sí misma con todos los requisitos para este nivel.



Nivel 3: modelo de certificado.

ETAPAS PARA ALCANZAR LA CERTIFICACIÓN NIVEL 3



NIVEL 4: MEJORA CONTINUA

Para alcanzar la certificación de Nivel 4, los solicitantes deben haber:

1. Integrado programas específicos de JR en sus operaciones cotidianas y toma de decisiones.
2. Integrado los comentarios de los grupos de interés y considerado sus expectativas en relación con el desarrollo de programas de JR.
3. Utilizado aseguramiento por parte de un evaluador externo.
4. Establecido mecanismos formales de presentación de informes internos y externos sobre sus acciones, compromisos y logros en materia de JR a grupos de interés relevantes internos y externos.

Con la finalidad de orientarlo en la preparación de su solicitud, se ha elaborado una plantilla para el Nivel 4 que contiene una serie de preguntas. Recomendamos ampliamente su estudio. Para consultar la plantilla Nivel 4, visite el siguiente enlace: www.world-lotteries.org

La solicitud deberá incluir un informe de evaluación realizado por un evaluador externo. Si el solicitante lo considera pertinente, puede incluir sus comentarios sobre la evaluación realizada por su asesor externo y presentarlos ante el PIE.

Las loterías deberían limitar su sumisión a alrededor de 125 páginas. La sumisión debe ser auto explicativa y proporcionar solo una descripción general de lo que se ha hecho. Los documentos de respaldo no deben repetirse y se puede proporcionar un resumen ejecutivo cuando esté disponible. No es relevante incluir cuestionarios, solo los resultados. Los apéndices deben estar claramente etiquetados de acuerdo con los elementos del programa y la repetición debe evitarse.



Nivel 4: modelo de certificado.

RECERTIFICACIÓN:

Si su lotería desea recertificarse en el Nivel 4, deberá entonces explicar sus programas para cada elemento de JR y presentar la información requerida, así como pruebas sólidas sobre lo que ha hecho en los últimos tres años desde la certificación inicial. También deberá describir cómo ha considerado los comentarios anteriores del PIE. La solicitud inicial, así como la evaluación del PIE deberán acompañar la nueva solicitud.

Para los miembros de EL que ya hayan recibido la certificación en los estándares de JR de EL:

1. Envíe una copia del certificado EL, en formato electrónico, a la oficina de la WLA en Montreal a: ma@world-lotteries.org. Si lo desea, puede también enviar una copia del informe realizado por el evaluador externo.
2. Tan pronto la WLA reciba dicha copia, se otorga automáticamente la certificación de Nivel 4.
3. A continuación se enviará el certificado. Si la lotería envió el informe del evaluador externo, entonces recibirá también comentarios o sugerencias al respecto por parte del PIE.

MIEMBROS DE EL

Las loterías europeas miembros de la WLA que también son miembros de EL y que están certificadas en los estándares de Juego Responsable de EL podrán adherir directamente al Nivel 4 del MJR de la WLA. Estas loterías deberán presentar una copia de su certificación EL. Dicho documento recibido por la WLA, la lotería solicitante queda automáticamente habilitada para la certificación Nivel 4 de MJR de la WLA. Sin embargo, aunque no es obligatorio, si la lotería desea recibir comentarios y sugerencias del PIE, deberá entonces enviar el informe realizado por el evaluador externo. En ese caso, el PIE revisará la evaluación externa y dará sus recomendaciones.



Nivel 4: modelo de certificado. (Para los miembros de la WLA que ya han sido certificados en los estándares de JR de EL.)

ETAPAS PARA ALCANZAR LA CERTIFICACIÓN NIVEL 4

Para los miembros de EL

Los miembros europeos que hayan recibido la certificación EL pueden enviar este certificado conjuntamente con el informe del evaluador externo a la WLA. Los documentos deben ser enviados en formato electrónico a la oficina de la WLA en Montreal a: ma@world-lotteries.org. Tan pronto la WLA reciba dicha copia, se otorga automáticamente la certificación de Nivel 4. A continuación se enviará el certificado incluyendo comentarios del PIE sobre el informe del evaluador externo. Dado que el certificado tiene una validez de tres años, luego de este período, la lotería deberá realizar el mismo proceso.

Para todo miembro de la WLA o miembro de la WLA y de EL que no haya recibido la certificación de EL

Revise esta guía y la plantilla de Nivel 4 disponibles en nuestra página Web www.world-lotteries.org; y prepare su solicitud. Busque un evaluador externo independiente siguiendo los criterios establecidos en esta guía.

Evaluador externo

La lotería debe contratar los servicios de un evaluador externo para que respalde la exactitud y fiabilidad de la información presentada en la solicitud.

Solicitud

Presente una solicitud para alcanzar el Nivel 4 con toda la documentación requerida, incluyendo el informe del evaluador externo, antes del 1 de mayo o del 1 de octubre, fechas límites para presentar solicitudes. Los documentos deben ser enviados en formato electrónico.

Revisión preliminar de la WLA

La WLA realizará una revisión inicial exhaustiva para corroborar que la solicitud está completa. No se trata de una revisión técnica o cualitativa, sino más bien de verificar que se ha cumplido con todos los requisitos del MJR y que se ha incluido toda la información relevante.

Revisión para la recertificación

Explique sus programas para cada elemento de JR y presente información completa sobre lo que su lotería ha hecho en los últimos tres años desde la certificación inicial. Describa cómo ha considerado los comentarios anteriores del PIE. La solicitud inicial, así como la evaluación del PIE deberán acompañar la nueva solicitud.

Recomendación

El PIE revisará la solicitud y remitirá su recomendación a la WLA en un plazo de 6 semanas, luego de la revisión inicial de la WLA.

Clarificación

Si persisten interrogantes, se contactará a su lotería para esclarecer dudas.

Informe de evaluación

Al haberse agotado las preguntas y las dudas, el PIE remitirá, a la WLA, su recomendación de certificación junto con el informe de evaluación. La WLA, a su vez, transmitirá dicho documento a la lotería solicitante.

Revisión del informe de evaluación

La lotería solicitante tiene 15 días hábiles para revisar el informe de evaluación del PIE. Si la lotería solicitante deseara esclarecer cualquiera de los puntos del informe de evaluación, podrá contactar las oficinas de la WLA en Montreal dentro de estos 15 días.

Certificación

Si la oficina de la WLA no recibe ningún comentario por parte de la lotería solicitante dentro del plazo de 15 días hábiles, la certificación será automáticamente emitida de acuerdo con las recomendaciones del PIE.

APÉNDICE A ORGANIZACIONES CERTIFICADAS EN EL MJR

Hasta el momento de la impresión de esta guía, en julio de 2019, la WLA ha otorgado la certificación MJR a las organizaciones que se mencionan a continuación. Cada una ha recibido certificación para uno de los niveles del MJR según recomendación del PIE. Con el objeto de promover el intercambio de información y experiencia entre los miembros, hemos incluido la información de contacto de las personas a cargo del JR en cada una de las loterías certificadas.

Sin embargo, dado que hay dos períodos de certificación por año, esta lista se modifica constantemente. Para consultar la lista actualizada de loterías certificadas, visite nuestro sitio Web www.world-lotteries.org

NIVEL 4

ÁFRICA

Marruecos

La Marocaine des Jeux et des Sports

Contacto: Sanaa Kabbaj
S.KABBAJ@mdjs.ma

Loterie Nationale

Contacto: Ezzoubeir Aguida
aguida@loterie.ma

AMÉRICA DEL NORTE

Canadá

Atlantic Lottery

Contacto: Ashley Mcguigan
ashley.mcguigan@alc.ca

British Columbia Lottery Corporation (BCLC)

Contacto: Susan Dolinski
susan.dolinski@bclc.com

Loto-Québec

Contacto: Lynne Roiter
lynne.roiter@loto-quebec.com

Manitoba Lotteries Corporation

Contacto: Bev Mehmel
Bev.Mehmel@mbll.ca

Ontario Lottery and Gaming Corporation

Contacto: Phil Mun
pmun@olg.ca

Estados Unidos

California Lottery

Contacto: Paula Negrete
pnegrete@calottery.com

Hoosier Lottery

Contacto: Katie Carlson
kcarlson@hoosierlottery.com

Missouri Lottery

Contacto: Connor Stieferman
Connor.Stieferman@molottery.com

New Jersey Lottery

Contacto: Timothy Rolwood
Timothy.rolwood@nsnj.com

New York State Gaming

Commission Lottery
Contacto: Carolyn Hapeman
carolyn.hapeman@lottery.ny.gov

North Carolina Education Lottery

Contacto: Teri Riddle
teri.riddle@lotterync.net

Tennessee Education Lottery Corporation

Contacto: Kym Gerlock
kym.gerlock@tnlottery.com

AMÉRICA DEL SUR

Argentina

Lotería de Córdoba S.E

Contacto: Dr. Raul Ricardo Quiroga
ayrquiroga@gmail.com

Uruguay

Banca de Quinielas de Montevideo

Contacto: Sandra Conde
sandra.conde@labanca.com.uy

ASIA PACÍFICO

Australia

Tabcorp Lotteries (the Lott)

Contacto: Glenda Manne
Glenda.Manne@tattslotteries.com

Corea del Sur

Korea Sports Promotion Foundation

Contacto: Juri Ri Yu
juriyu@ktoto.co.kr

Ktoto Co., Ltd.

Contacto: Juri Ri Yu
juriyu@ktoto.co.kr

Hong Kong

The Hong Kong Jockey Club

Contacto: Albert Chan
albert.chan@hkjc.org.hk

Nueva Zelanda

Lotto New Zealand

Contacto: Kathryn Haworth
Kathryn.Haworth@lottonz.co.nz

Singapur

Singapore Pools (Private) Limited

Contacto: Lee How Shen
LeeHowSheng@sgpools.com.sg

NIVEL 4 (CONTINUACIÓN)

EUROPA

Alemania

Deutsche Klassenlotterie Berlin (DKLB)

Contacto: Hansjörg Höltkemeier
hoeltkemeier@lotto-berlin.de

Land Brandenburg Lotto

Contacto: Manuel Pfeufer
pfeufer@loto-brandenburg.de

LOTTO Hamburg GmbH

Contacto: Birte Engelken
engelken@lotto-hh.de

Lotto-Toto GmbH Sachsen-Anhalt

Contacto: Yves Kopmann
y.kopmann@sachsen-anhalt-lotto.de

Lotto Rheinland-Pfalz GmbH

Contacto: Christof Röser
christof.roeser@lotto-rlp.de

NordwestLotto Schleswig-Holstein GmbH & Co. KG

Staatliche Lotterieverwaltung Bayern (LOTTO Bayern)

Staatliche Toto-Lotto GmbH Baden-Württemberg

Toto-Lotto Haus
Contacto: Stefan Wandres
stefan.wandres@lotto-bw.de

Toto-Lotto Niedersachsen GmbH

Contacto: Herbert John
herbert.john@lotto-niedersachsen.de

Westdeutsche Lotterie GmbH & Co. OHG

Contacto: Konrad Supper
konrad.supper@westlotto.com

Austria

Österreichische Lotterien GmbH

Contacto: Herbert Beck
herbert.beck@casinos.at

Bélgica

Loterie Nationale

Contacto: Audrey Bettens
audrey.bettens@loterie-nationale.be

Bosnia y Herzegovina

Lottery of Bosnia and Herzegovina

Contacto: Vili Terek
vili.terek@lutrijabih.ba

Croacia

Hrvatska Lutrija d.o.o.

Contacto: Ana Jazić
ana.jazic@lutrija.hr

Eslovenia

Loterija Slovenije, d. d.

Contacto: Franci Krizan
franci.krizan@loterija.si

Športna loterija d.d.

Contacto: Tina Steblaj
tina.steblaj@sportna-loterija.si

España

Organización Nacional de Ciegos Españoles ONCE

Contacto: Oscar Castro Villar
ocv@once.es

Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado (SELAE)

Contacto: Elena Peñalva López
elena.penalva@selae.es

Estonia

AS Eesti Loto

Contacto: Marit Jõekäära
marit.joekaara@eestiloto.ee

Finlandia

Veikkaus Oy

Contacto: Johanna Lipponen
johanna.lipponen@veikkaus.fi

Francia

Française des Jeux

Contacto: Christine Prouin
cprouin@lfdj.com

Grecia

Hellenic Lotteries SA

Contacto: Dimitra Voulgari
dvoulgari@opap.gr

OPAP S.A.

Contacto: Dimitra Voulgari
dvoulgari@opap.gr

Hungría

Szerencsejáték Zrt.

Contacto: Dr. Beatrix Zelei
zelei.beatrix@szerencsejatek.hu

Irlanda

Getspá/Getraunir (formerly Íslensk Getspá)

Contacto: Pétur H. Sigurðsson
phs@getspa.is

NIVEL 4 (CONTINUACIÓN)

EUROPA (continuación)

Islandia

Premier Lotteries Ireland

Contacto: Harry Cooke
harry.cooke@lottery.ie

University of Iceland Lottery (Happdrætti Háskóla Íslands)

Italia

Lottomatica SpA

Contacto: Stefania Colombo
stefania.colombo@igt.com

Sisal SpA

Contacto: Gianmario Trovò
gianmario.trovo@sisal.it

Lituania

UAB Olifeja

Letonia

VAS Latvijas Loto

Contacto: Svetlana Orlova
svetlana.orlova@latloto.lv

Luxemburgo

Loterie Nationale

Contacto: Léon Losch
leon.losch@loterie.lu

Malta

Maltco Lotteries Limited

Noruega

Norsk Tipping AS

Contacto: Linda Eng Strand
linda-eng.strand@norsk-tipping.no

Países Bajos

Nederlandse Loterij

Contacto: Willemijn Jansen
willemijn.jansen@nederlandseloterij.nl

Polonia

Totalizator Sportowy Sp. z o.o.

Contacto: Martyna Strupczewska
martyna.strupczewska@totalizator.pl

Portugal

Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Contacto: Maria Isabel Figueiredo Pais
isabel.pais@jogossantacasa.pt

Reino Unido

Camelot Group plc

Contacto: Alison Gardner
alison.gardner@camelotgroup.co.uk

Republica Checa

SAZKA a.s.

Contacto: Eva Tománková
tomankova@sazka.cz

Suecia

AB Svenska Spel

Contacto: Monica Medvall
monica.medvall@svenskaspel.se

Suiza

Société de la Loterie de la Suisse Romande

Contacto: Danielle Perrette
danielle.perrette@loro.ch

Ucrania

MSL

Ukrainian National Lottery

MEDIO ORIENTE

Israel

Israel Sports Betting Board – ISBB

Mifal Hapais

Contacto: Saul Sotnik
ssotnik@pais.co.il

NIVEL 3

ÁFRICA

Mauricio

Lottotech Ltd.

Contacto: Dimple Seechurn
Dimple.Seechurn@lottotech.mu

AMÉRICA DEL NORTE

Estados Unidos

Georgia Lottery Corporation

Contacto: Anna Wrigley
awrigley@galottery.org

Kentucky Lottery Corporation

Contacto: Chip Polston
chip.polston@kylottery.com

Maryland Lottery

Contacto: Gordon Medenica
gordon.medenica@maryland.gov

The Illinois Lottery

Contacto: Avis LaVelle
Avis.Lavelle@northstarlottery.net

Texas Lottery Commission

Contacto: Angie Bland
Angie.Bland@lottery.state.tx.us

AMÉRICA DEL SUR

Brasil

Caixa Economica Federal

Contacto: Rogério de Jesus Freire
gealo05@caixa.gov.br

ASIA PACÍFICO

China

China Sports Lottery

Administration Center
Contacto: April He (He Jiao)
hejiao@lottery.gov.cn

China Welfare Lottery Issuance and Management Centre (CWL)

Contacto: Xu Zhuo
xuzcwl@163.com

EUROPA

Eslovaquia

TIPOS, národná lotériová spoloènost, a.s.

Contacto: Branislav St'ahuliak
stahuliak@tipos.sk

NIVEL 2

ÁFRICA

Burkina Faso

Loterie Nationale Burkinabé (LONAB)

Contacto: Aymar Tiendrebeogo
tiaymar@yahoo.fr

Costa de Marfil

Loterie Nationale de Côte d'Ivoire (LONACI)

Contacto: Jean-Claude Kouassi
jckouassi@lonaci.ci

Senegal

LO.NA.SE.

Contacto: Birane Ndao
ndaocunda@yahoo.fr

AMÉRICA DEL NORTE

Estados Unidos

New Hampshire

Lottery Commission

Contacto: Maura McCann
Maura.McCann@lottery.nh.gov

AMÉRICA DEL SUR

Argentina

Loteria de Buenos Aires

ASIA PACÍFICO

Malasia

Magnum Corporation

Contacto: Beh Swan Swan
ssbeh@magnum.my

Vietnam

Vietlott

APÉNDICE B GUÍA DE CALIFICACIÓN DEL EVALUADOR EXTERNO

Es tarea de las loterías escoger y contratar a un evaluador externo. Se recomienda que las loterías consideren varias entidades para actuar como evaluadores, en base a sus capacidades. Con la finalidad de ayudarlo en el proceso de selección, hemos preparado estas breves instrucciones.*

1. Los posibles evaluadores pueden incluir:

- a. entidades de certificación o de verificación autorizadas y establecidas,
- b. certificadores de la responsabilidad empresarial, de la sustentabilidad del rendimiento, o verificadores de estados financieros o no,
- c. organismos no gubernamentales en los sectores del juego o ámbitos conexos,
- d. organismos gubernamentales que efectúan un control reglamentario, directamente o en nombre del organismo de reglamentación,
- e. individuos o equipos adecuadamente calificados.

2. Los evaluadores deben:

- a. tener suficiente experiencia para evaluar el nivel de alineamiento con los requisitos del nivel 4 del MJR, basándose al menos con un nivel de aseguramiento de los “procedimientos acordados”,
- b. tener conocimientos adecuados sobre métodos de verificación, examen y evaluación para estar en condiciones de efectuar una revisión rigurosa y una imagen exacta del nivel de alineamiento,
- c. realizar la evaluación según el plan de evaluación sometido,
- d. ser independientes para sacar conclusiones objetivas,
- e. tener una estructura de toma de decisión clara con el fin de interpretar los resultados y garantizar que se saquen las conclusiones apropiadas, es decir, por medio de un evaluador jefe, de un presidente o de un jefe de equipo y
- f. estar en una situación jurídica que permita la firma de un acuerdo oficial de confidencialidad, vinculando ya sea a los individuos o a la colectividad conservar de manera segura y confidencial los informes de evaluación durante un período de al menos tres años.

3. Los evaluadores no deben:

- a. estar vinculados a la lotería de modo que pueda afectar o percibirse como perjudicial a la imparcialidad de la evaluación,
- b. haber tenido una participación significativa en el proceso de juego responsable de la lotería o haber participado de manera significativa en la concepción, desarrollo, implantación o mantenimiento de cualquier sistema de gestión de apoyo que contribuya al alineamiento,
- c. subcontratar cualquier parte de la tarea, a menos que se divulgue y que las informaciones detalladas se incluyan en el plan de evaluación sometido.

4. Otras consideraciones

- a. No es necesario que los evaluadores estén acreditados oficialmente ante una norma internacional, europea o nacional. Si el evaluador ya está acreditado según las normas de certificación internacionales, los detalles pueden incluirse en el Documento de admisibilidad y se tendrán en cuenta en el estudio de su conformidad.
- b. Los ejemplos de normas de certificación reconocidos incluyen:
 - ISO/IEC 17021 Evaluación de conformidad: exigencias para los organismos que garantizan los sistemas de gestión de la verificación y de la certificación.
 - Norma europea EN45012: exigencias generales para los organismos que explotan los sistemas de calidad para la evaluación y la certificación/inscripción.
 - Norma Internacional sobre los compromisos de seguridad (ISAE) Revisado 3000, Compromisos de seguridad aparte de las auditorías o revisiones de información histórica financiera.

* Los criterios de selección del evaluador externo incluidos en este apéndice han sido tomados de la documentación de los Estándares de Juego Responsable de EL, con la autorización de la European Lottery Association (EL).

