Establecimiento Adherido
CALIDAD Y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA

ANESAR

AUDITADO POR OCA GLOBAL

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR

Salones de Juego de Castilla y León

SAJUCAL

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR

Establecimiento Adherido
CALIDAD Y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA
ANESAR
AUDITADO POR OCA GLOBAL

Salones de Juego de Castilla y León
SAJUCAL

1. Elaboración de un documento técnico y programa de control
2. Auditorías técnicas a los salones de juego de ANESAR
3. Puesta en marcha planes de acción por los locales auditados
4. Evaluación por parte del Comité de Certificación y concesión del Certificado

Establecimiento Adherido
CALIDAD Y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA
ANESAR
AUDITADO POR OCA GLOBAL

SAJUCAL

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR

OCA Cert, ANESAR y SAJUCAL ofrece a los salones de juego que deseen valorar y distinguir la calidad de sus procesos y servicios una certificación privada por tercera parte independiente que aumentará su imagen en la sociedad y distinguirá su responsabilidad social corporativa

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR: estructura básica

- Pliego de condiciones
- Procedimiento evaluación:

Auditorías por una Entidad Independiente

- Procedimiento de concesión de la certificación
- **Requisitos críticos y sistema de evaluación** para la concesión de la certificación
- **"Check-list"** para la realización de auditorías

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR: estructura básica

- Informe de auditoría
- Certificado de conformidad
- PR. de calificación del personal evaluador del Referencial
- PR. uso del certificado de aprobación y marca de conformidad

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR: objetivos

- **Imagen de los salones.**
- **Imagen de marca.**

Promover la responsabilidad social corporativa:

1. Mejor prestación de servicio
2. Mayor control de la legislación
3. Sistemas de gestión
4. Compliance

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR: objetivos

Establecimiento Adherido
CALIDAD Y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA
ANESAR
AUDITADO POR OCA GLOBAL

SAJUCAL

- Confianza a las autoridades competentes
- Sistema de gestión robusto y fiable

Comunicar a cliente final de una forma más eficaz, además de hacer imagen de marca, **mejorando la percepción en la sociedad** de los salones de JUEGO, demostrando que los salones certificados ponen en práctica políticas de responsabilidad social corporativa y **JUEGO RESPONSABLE.**

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR:

LA MARCA PROMUEVE:

- ✓ Implantación de un único sistema de calidad común
- ✓ Control exhaustivo con **auditorías anuales** del sistema de calidad implantado
- ✓ Marca concedida y mantenida en vigor por **ANESAR** y **certificada por un organismo acreditado e independiente** (OCA Cert)

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR

Conclusiones de las auditorías realizadas: PUNTOS FUERTES y oportunidades de mejora

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR: “chek-list”

LOCAL/ESTABLECIMIENTO/MÁQUINAS
El local cuenta con las licencias e inscripciones precisas y en vigor para ejercer su actividad (licencia de apertura, permiso de funcionamiento de juego y renovaciones posteriores del permiso si existieran, resolución de inscripción como empresa titular de salones de juego en el Registro de Empresas de Juego Autonómico, autorización como local o zona de apuestas).
Los elementos de juego (máquinas, interconexiones, etc.) del local cuentan con la documentación acreditativa de su autorización.
Existe una clara y visible advertencia en la puerta sobre la prohibición de acceso de menores de 18 años.
Las advertencias en las máquinas están en buen estado y son visibles.
Documentación de cada máquina expuesta en las máquinas y guardada en el archivo, con comprobación de nº de serie y placa identificativa (las marcas de fábrica deben ir grabadas en el mueble o carcasa que forma el cuerpo principal de la máquina, en el microprocesador o memoria que contenga el programa de juego y en los contadores).

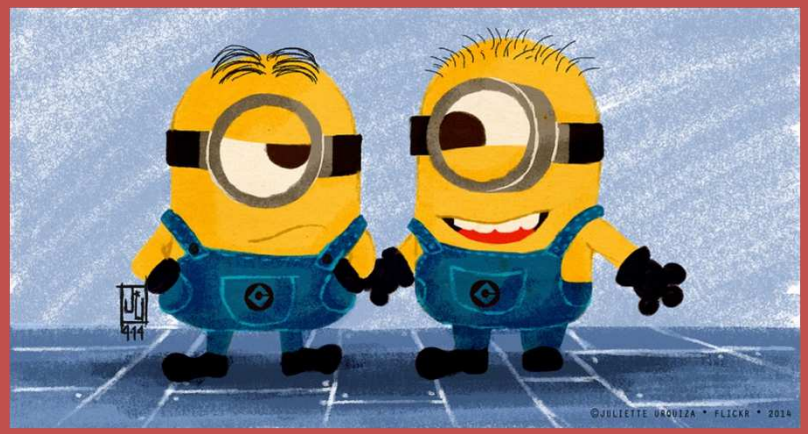
PUNTOS FUERTES:

- ✓ Cumplimiento estricto de requisitos legales
- ✓ Cumplimiento señalización y control de menores de 18 años.

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR: “chek-list”

PUNTOS FUERTES:

- ✓ Seguro de responsabilidad civil, sistemas contra incendios, revisión instalaciones eléctricas, gestión de reclamaciones, PRL.
- ✓ Alta sensibilidad del personal en control de accesos y control de menores.



Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR: “chek-list”

PUNTOS FUERTES:

- ✓ Identificación del personal de sala.
- ✓ Control de DNI a jugadores en máquinas con premios mayores.
- ✓ Control del personal de personas inscritas en el Registro de Interdicciones al juego.
- ✓ Actuación en caso de incidencias.

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR: “chek-list”

BUENAS PRÁCTICAS y JUEGO RESPONSABLE
Los empleados conocen el funcionamiento de los distintos juegos para informar a clientes
Existe un diagrama sobre la forma de actuar ante determinadas circunstancias (intentos de suplantación de identidad, documentación falsa, etc.)
El personal tiene instrucciones precisas sobre comprobación de edad y gestión de incidencias sobre auto-prohibidos.
Existen instrucciones sobre funcionamiento y comprobación de las medidas de seguridad del establecimiento
Existe formación e información sobre medios de ayuda a personas que precisan ayuda para superar problemas de adicción.
El personal conoce las normas básicas de cumplimiento de JUEGO RESPONSABLE (prohibición de entrada a menores, auto-prohibidos, facilitación información ayuda problemas del juego, etc.).
El personal conoce que tiene prohibida la participación en los juegos y apuestas en el establecimiento.

PUNTOS FUERTES:

- ✓ Conocimiento del personal sobre las NORMAS BÁSICAS DE CUMPLIMIENTO DE JUEGO RESPONSABLE.
- ✓ Prohibición del personal de la participación en los juegos y apuestas del establecimiento y normas de no conceder préstamos ni créditos al los jugadores.

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR:

Oportunidades de mejora

- ✓ **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**
- ✓ **Manual de acogida para el personal y formación periódica** de refresco
- ✓ Método de evaluación de la eficacia de la formación y **puesta en marcha de planes anuales de formación**, en función de las necesidades concretas de cada salón.
- ✓ **Planes de marketing y comunicación** comunes

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR:

Oportunidades de mejora

Sistema estructurado de **indicadores** de los datos obtenidos en:

- ✓ Reclamaciones de clientes
- ✓ Actas de inspección
- ✓ Las evaluaciones de cliente misterioso
- ✓ Encuestas a clientes
- ✓ Auditorías de OCA Cert

Implantar acciones de mejora globales

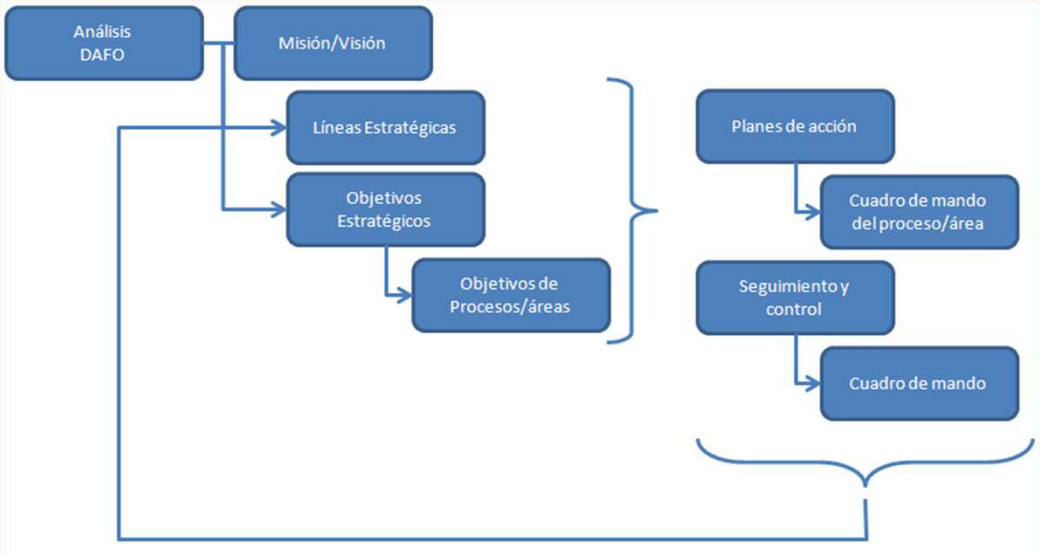
Formación específica

Evaluar la eficacia de las acciones formativas

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR:

Oportunidades de mejora

Diagramas de flujo, procedimientos e instrucciones de trabajo, a disposición del personal, para estandarizar la gestión y garantizar buenas prácticas y modos de actuación y **PROMOVER LA MEJORA CONTÍNUA**.



Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR:

Oportunidades de mejora

Debido a que el JUEGO es una actividad estrechamente vinculada a los **VALORES SOCIALES**, mejorar la imagen del sector hacia la sociedad es IMPRESCINDIBLE, mejorando las campañas de marketing y publicidad y realizando publicaciones relacionadas con el **JUEGO RESPONSABLE, y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, y redundando en que se está controlando no solo desde dentro del sector, sino también con una Entidad de Control independiente y acreditada, OCA Cert** *(la ley establece que las empresas operadoras deben llevar a cabo un PLAN OPERATIVO que tenga en cuenta los principios del JUEGO RESPONSABLE, la FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS, los canales de distribución, el diseño de los juegos y los demás aspectos reglados en la legislación vigente del sector por CCAA).*

Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR:

Oportunidades de mejora

- ✓ Promover la creación de un **CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD ANESAR**, para garantizar el conocimiento de las características del juego responsable entre los trabajadores del sector y desarrollar un **código de buenas prácticas** a poner en marcha por parte de los operadores.

"El éxito consiste en hacer cosas ordinarias de manera extraordinaria".

Jim Rohn

Jose Manuel Gil

Director Explotación OCA CERT
jose.manuel@ocaglobal.com
689 11 56 93

AGRADECIMIENTOS:

- ✓ Junta de Castilla y León
- ✓ Juan Lacarra, ANESAR
- ✓ Luis González, SAJUCAL
- ✓ Isabel Fernández, Presidenta SAJUCAL
- ✓ Y especial agradecimiento a los gerentes y personal de los salones auditados.

Establecimiento Adherido
CALIDAD Y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA
ANESAR
AUDITADO POR OCA GLOBAL

Salones de Juego de Castilla y León
SAJUCAL

Su compromiso, su certificación