

Establecimiento Adherido  
CALIDAD Y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA



AUDITADO POR **OCA** GLOBAL

# Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR

**MESA REDONDA:**  
“La realidad de la actividad  
del Juego Privado”



CON el **OCIO** <sup>del</sup>  
ENTRETENIMIENTO

LUGAR: FUNDACIÓN RAFAEL DEL PINO (C/ RAFAEL CALVO, 39, 28010 MADRID)



## Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR



OCA Cert y ANESAR 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:

### 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



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”



### PUNTOS FUERTES:

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



### 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 a 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 promovidos desde el sector de salones
- ✓ Mystery shopping





# 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

En locales donde se presta el servicio de BAR, debería mejorarse:

- ✓ APPCC
- ✓ Formación manipuladores de alimentos
- ✓ Gestión de fechas de productos
- ✓ Gestión de alérgenos
- ✓ Control de temperaturas



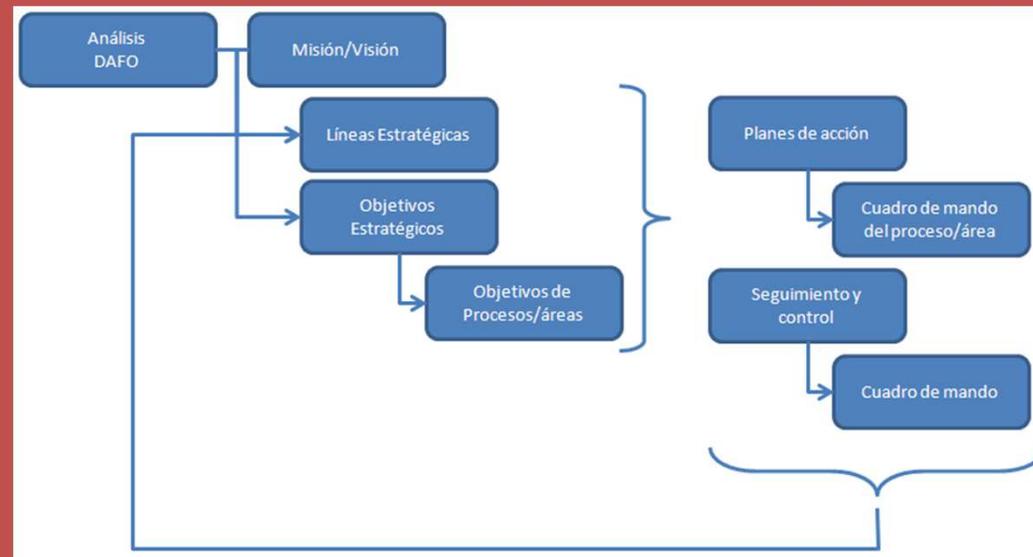


# Sello CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA ANESAR:

## 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.





## *Conclusión del auditor:*

*Como parte externa a vuestro sector, la realidad del control interno (legislación, buenas prácticas, juego responsable e imagen de los locales) no hace justicia a la imagen del subsector de SALONES DE JUEGO en la sociedad.*

