



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20214000036784
Fecha: 2021-12-16 09:42

Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable

El Presidente de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar - Coljuegos, en uso de las facultades legales y en especial de las contempladas en artículo 1 de la Ley 643 de 2001, el artículo 2 del Decreto 4142 de 2011 y los numerales 1 y 8 del artículo 5 del Decreto 1451 de 2015 y,

CONSIDERANDO:

Que la Ley 643 de 2001 fija el régimen propio del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar y define como facultad exclusiva del Estado la de explotar, organizar, administrar, operar controlar, fiscalizar, regular y vigilar todas las modalidades de juegos de suerte y azar.

Que el artículo 3 de la Ley 643 de 2001 define los Principios que rigen la explotación, organización, administración, operación, fiscalización y control de juegos de suerte y azar; encontrándose los de: a) Finalidad social prevalente; b) Transparencia; c) Racionalidad económica en la operación; d) Vinculación de la renta a los servicios de salud.

Que el artículo 4 de la Ley 643 de 2001 define los juegos prohibidos y las prácticas no autorizadas, y de manera especial, relaciona entre otras las siguientes prácticas: 1) La circulación o venta de juegos de suerte y azar, cuya oferta disimule el carácter aleatorio del juego o sus riesgos; 2) El ofrecimiento o venta de juegos de suerte y azar a menores de edad y a personas que padezcan enfermedades mentales que hayan sido declaradas "interdictas judicialmente"; 3) La circulación o venta de juegos de suerte y azar, cuyos premios consistan o involucren directa o indirectamente bienes o servicios que violen los derechos fundamentales de las personas o atenten contra las buenas costumbres; 4) La circulación o venta de juegos de suerte y azar que afecten la salud de los jugadores; y 5) La circulación, venta u operación de juegos de suerte y azar que no cuenten con la autorización de la entidad o autoridad competente, desconozcan las reglas del respectivo juego o los límites autorizados.

Que el régimen jurídico de los contratos de concesión que celebra Coljuegos en las modalidades de localizados, novedosos y novedosos por internet se incorpora en virtud de la Ley 643 de 2001, por lo cual la reglamentación que expide Coljuegos es obligatoria para todos los operadores en el territorio nacional, en especial, aquella relacionada con los mecanismos para evitar prácticas prohibidas, como el ofrecimiento de juegos a niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidades mentales y los que afecten la salud de los jugadores.

Que existe la necesidad de concientizar a los jugadores para que asuman el juego de forma responsable, lo cual implica brindar información, educación y conocimiento de las consecuencias del uso inadecuado del juego, con el fin de que este sea asumido por el jugador de forma segura y controlada, cumpliendo con su naturaleza recreativa, siendo la decisión de jugar, la expresión de la voluntad libre y responsable de las personas legalmente aptas.

Que el juego patológico o ludopatía está considerado por la Organización Mundial de la Salud como una adicción dentro de las enfermedades mentales, y ocupa un lugar en la clasificación del Manual



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20214000036784
Fecha: 2021-12-16 09:42

Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable

diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría (DSM IV) y la Clasificación Internacional de Enfermedades 10.^a edición de la OMS (CIE 10).

Que la Ley 1616 de 2013, por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental, tiene por objeto garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución y con fundamento en el enfoque promocional de calidad de vida y la estrategia y principios de la atención primaria en salud.

Que por lo expuesto, se hace necesario fijar los lineamientos en materia de Juego Responsable, con el objeto de incorporar acciones estratégicas enfocadas a lograr de manera oportuna, eficiente y eficaz la promoción del juego como alternativa de entretenimiento, con el objetivo adicional de garantizar la sostenibilidad del sector de juegos de suerte y azar y su percepción en la sociedad, reconociendo que la comunidad debe conocer las acciones encaminadas a promover el Juego Responsable.

Que en cumplimiento del numeral 8 del artículo 8° de la Ley 1437 de 2011 Coljuegos publicó el proyecto de la presente Resolución en la página web de la Empresa entre los días 3 y 10 de diciembre de 2021, recibiendo observaciones provenientes de los gremios, concesionarios de juegos de suerte y azar y terceros interesados.

Que la Empresa se estudió y se pronunció sobre los comentarios y observaciones presentados publicando en la página web, las observaciones más recurrentes y la temática agrupada de las mismas, así como las decisiones de modificación que se adoptaban luego del análisis de los argumentos de los interesados.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPÍTULO I GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. OBJETO. La presente Resolución tiene por objeto establecer los lineamientos mínimos en materia de Juego Responsable para llevar a cabo acciones estratégicas en el sector de los juegos de suerte y azar, con el fin de mitigar los impactos y efectos negativos generados por el uso inadecuado del juego, los cuales deberán ser adoptados por todos los operadores de juegos de suerte y azar autorizados por Coljuegos.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Todos los operadores de juegos de suerte y azar autorizados por Coljuegos deberán garantizar que cuentan cómo mínimo con los parámetros establecidos en la presente resolución y su anexo.



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20214000036784
Fecha: 2021-12-16 09:42

Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable

ARTÍCULO 3. INCORPORACIÓN AL CONTRATO DE CONCESIÓN. La presente resolución y su anexo hacen parte integral de los contratos de concesión que Coljuegos haya suscrito con los operadores de juegos de suerte y azar, su incumplimiento podrá dar lugar a la imposición de sanciones contractuales, tales como multas y cláusula penal pecuniaria, para lo cual se procederá conforme a lo establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

ARTÍCULO 4. OBJETIVO GENERAL DEL JUEGO RESPONSABLE. El objetivo es promover la cultura del juego responsable en Colombia, impulsada por Coljuegos y ejecutada por los operadores autorizados; el Juego Responsable busca informar y educar sobre el uso adecuado de los juegos de suerte y azar, prevenir y proteger a toda la comunidad de las consecuencias negativas que puede producir el juego en exceso y promover su práctica como una actividad sana de esparcimiento y entretenimiento, donde la prevención, el autocuidado y el apoyo a los afectados se constituyan en los pilares fundamentales de esta regulación.

ARTÍCULO 5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL JUEGO RESPONSABLE. Los objetivos específicos del Juego Responsable en Colombia son: 1. Informar y educar a la ciudadanía sobre la importancia del juego responsable, 2. Proteger y prevenir a la población jugadora y no jugadora del juego sin control. 3. Brindar herramientas de orientación a los jugadores en caso de presentar un uso inadecuado del juego y 4. Disponer, consolidar y brindar información de organizaciones que puedan proveer apoyo a los posibles afectados por el juego sin control.

ARTÍCULO 6. DEFINICIONES. Para efectos de la presente Resolución se establecen las siguientes definiciones:

Autocuidado: El conjunto de acciones intencionadas que realiza una persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su vida y desarrollo posterior, por tanto, es una conducta que realiza o debería realizar la persona para sí misma en ejercicio de la autonomía de la voluntad.

Autoexclusión: Proceso voluntario en el que las personas se pueden excluir del sitio de juego o de áreas específicas del mismo. Se trata de una técnica de **autoayuda y autocontrol** que permite tomarse un descanso y evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego.

Página Web: Sitio web de Coljuegos [https:// https://www.coljuegos.gov.co/](https://www.coljuegos.gov.co/), en el cual el jugador puede acceder al microsítio de juego responsable y acceder a la información relacionada con esta política en Colombia.

Juego Responsable: Concepto que comprende una serie de prácticas y recomendaciones que se aplican a las partes interesadas, cuyo objetivo es entender los juegos de suerte y azar como una alternativa de esparcimiento sano y de entretenimiento, e incentivar la práctica del juego de forma racional y consciente. El juego responsable implica una decisión informada y educada por parte de los consumidores, evitando que se ponga en riesgo su salud mental.



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20214000036784
Fecha: 2021-12-16 09:42

Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable

Jugador: Persona natural mayor de edad, que realiza apuestas o paga por el derecho a participar en un juego de suerte y azar, a una persona jurídica que actúa en calidad de operador autorizado por Coljuegos que le ofrece a cambio un premio en dinero o en especie, el cual ganará si acierta en los resultados del mismo, no siendo este previsible con certeza por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad.

Local Comercial. Lugar físico donde se desarrolla la actividad de juegos de suerte y azar.

Ludopatía: La Asociación Americana de Psiquiatría (APA), la Organización Mundial de la Salud (OMS CIE- 10) definen al jugador patológico como un individuo que se va haciendo crónica y progresivamente incapaz de resistir los impulsos de una conducta de juego que compromete, rompe o lesiona los objetivos personales, familiares y vocacionales. Adicionalmente, tienen unos criterios de diagnóstico de juego patológico previamente definidos¹.

El juego patológico o ludopatía está considerada por la Organización Mundial de la Salud como adicción dentro de las enfermedades mentales y ocupa un lugar en la Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de la Salud² y en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría³.

Operador autorizado: Persona jurídica autorizada para operar juegos de suerte y azar en Colombia mediante contrato de concesión suscrito con Coljuegos.

Punto de venta: Local donde se realizan las apuestas a través del terminal de venta fijo, se pueden consultar los resultados de los sorteos, y se pueden cobrar los premios.

Test autodiagnóstico: Herramienta de autoevaluación a disposición del jugador, para que éste valore si se encuentra en una situación que requiere de la adopción de medidas preventivas o de mitigación del juego sin control.

Servicios de Atención. Corresponden a las acciones encaminadas a suministrar tratamientos para el jugador y su círculo social, afectados por los efectos negativos derivados del juego sin control. Estos programas pueden incluir entre otros: grupos de autoayuda, atención psicológica individualizada, grupo de terapia para familiares, talleres complementarios, entre otros.

CAPÍTULO II DISPOSICIONES

ARTÍCULO 7. PRINCIPIOS. El Juego Responsable se rige por los siguientes principios:

¹ Calero Susana, "Ludopatía: Estadísticas y casos clínicos" en Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica, disponible en: http://www.alcmeon.com.ar/12/47/03_calero.htm

² Organización Mundial de la Salud, Clasificación Internacional de Enfermedades, disponible en: <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http%3a%2f%2fid.who.int%2fcd%2fentity%2f1041487064>

³ Asociación Estadounidense de Psiquiatría, "Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales", disponible en: <https://www.eafit.edu.co/ninos/reddelaspreguntas/Documents/dsm-iv-manual-diagnostico-estadistico-trastornos-mentales.pdf>



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20214000036784
Fecha: 2021-12-16 09:42

Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable

- **Compromiso:** Los operadores autorizados tendrán obligación de promover el juego legal y responsable en todas las actividades de juegos de suerte y azar incluyendo el desarrollo, la publicidad, la comercialización y venta de productos.
- **Participación:** Los programas de Juego Responsable adoptados por los operadores autorizados procurarán la participación de los grupos de interés relevantes en el diseño de la estrategia de Juego Responsable, así como en la toma de decisiones para el desarrollo de la misma.
- **Integridad:** Los operadores deben promover una buena reputación del sector que refleje con exactitud la implementación de los programas de Juego Responsable.

ARTÍCULO 8. ETAPAS DEL JUEGO RESPONSABLE. El programa de Juego Responsable se compone de dos etapas de ejecución: etapa de Implementación, y etapa de Seguimiento.

1. **Etapas de Implementación.** Los operadores implementarán las acciones definidas por Coljuegos encaminadas a la promoción del juego responsable como una forma de entretenimiento y esparcimiento, a proveer mecanismos de autocontrol al jugador, orientados a la prevención de problemas que los consumidores presenten con el juego sin control o que tengan un alto riesgo de padecerlos y disponer, consolidar y brindar información de organizaciones que puedan proveer apoyo a los posibles afectados por el juego sin control.
2. **Etapas de Seguimiento.** Los operadores deberán cumplir el programa de Juego Responsable, medir resultados de las acciones adoptadas, y adelantar procesos de mejoramiento continuo en esta materia.

ARTÍCULO 9. ELEMENTOS. Las acciones principales para implementar el programa de Juego Responsable son: acciones de promoción y prevención, acciones de autocuidado y acciones de apoyo a afectados.

1. **Acciones de Promoción y Prevención:** Acciones que se adelantan a través de campañas de comunicación y educación dirigidas a la ciudadanía en general. Las cuáles serán implementadas por los operadores autorizados, dirigidas a minimizar el riesgo de juego sin control y a maximizar la protección de los grupos de riesgo. Estas acciones pueden consistir en publicidad en el local, punto de venta o página web del operador, o cualquier otra herramienta de la cual se deberá dejar constancia en la evaluación semestral del programa de juego responsable que presentarán los operadores a Coljuegos.
2. **Acciones de Autocuidado:** Se enfocan en suministrar herramientas dirigidas a los jugadores de juegos de suerte y azar, que les permita tomar decisiones informadas. Estas herramientas son las siguientes:
 - a) **Test Autodiagnóstico:** Se concibe como una herramienta autoevaluación a disposición del jugador para que éste valore si se encuentra en una situación que requiere de la adopción

RND



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20214000036784
Fecha: 2021-12-16 09:42

Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable

de medidas preventivas o de mitigación frente al juego sin control y oriente sus decisiones personales frente al juego.

- b) **Formato Autoexclusión:** El formato es una herramienta mediante la cual el jugador tiene la posibilidad de excluirse del sitio de juego o de áreas específicas del mismo. Se trata de una técnica de autoayuda que permite tomarse un descanso para evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego. Mediante el formato de autoexclusión, el jugador le informa al operador sobre su decisión personal de autoexcluirse. Los operadores deberán tener este formato disponible de forma física o electrónica suministrarlo al jugador cuando lo solicite.
- c) **Registro Autoexcluidos:** Es el registro que consigna la información de las personas autoexcluidas a través del formato, se establece como una herramienta para conocer, controlar, procesar y brindar una herramienta de verificación a todos los operadores y a Coljuegos. Cada operador deberá reportar a Coljuegos la información de cada jugador autoexcluido a través de la herramienta tecnológica dispuesta por esta Entidad para el efecto y podrá ser consultado por todos los operadores autorizados.

Parágrafo. Para las modalidades de loto en línea –Baloto- y SUPER astro, las acciones de autocuidado estarán publicadas en la página web del juego y el jugador deberá manifestar su condición al momento de acercarse a la terminal de venta.

3. **Acciones de Apoyo a los Afectados:** Disponer de información completa y actualizada de contacto de organizaciones que brinden servicios de orientación con el fin de construir en el sector una red de apoyo a los jugadores que presenten síntomas de juego sin control, para que así puedan acceder a los servicios de atención profesional. De estas acciones se deberá dejar constancia en el informe de seguimiento al programa de juego responsable que presentarán los operadores a Coljuegos.

CAPÍTULO III MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN

ARTÍCULO 10. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN. Todos los operadores autorizados de juegos de suerte y azar, con contrato de concesión vigente con Coljuegos desarrollarán las siguientes actividades, de acuerdo con su modalidad de juego así:

- Designar un empleado que se encargará de liderar el programa de Juego Responsable.
- Contar con una política de tratamiento de la información en medio físico o electrónico y ponerla en conocimiento de los titulares de la información, esto es, entre otros, los jugadores. Dicha política debe contar, como mínimo, con los requerimientos establecidos en el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, compilado en el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, o la norma que lo modifique o sustituya.



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20214000036784
Fecha: 2021-12-16 09:42

Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable

- Diseñar e Implementar el documento escrito, denominado “Manual de buenas prácticas en juego responsable” que contenga todas las acciones a desarrollar por parte del operador en materia de juego responsable, incluyendo un plan de acción para ejecutar el programa de juego responsable que debe contener actividades precisas, objetivos, indicadores y periodicidad y plazos de ejecución previstos para cada actividad. Así mismo, los operadores autorizados se comprometen a cumplir el contenido de este documento y observar los principios de juego responsable, cuya finalidad es velar por la protección de los jugadores y población vulnerable.

Copia del manual deberá ser enviado a Coljuegos, respecto del cual la entidad se reserva la facultad de efectuar revisiones y solicitar ajustes a los que haya lugar, a través de la Gerencia de Nuevos Negocios, los cuales deben ser efectuados por el operador dentro de los 30 días calendario siguientes a su recepción. Asimismo, el manual debe ser publicado en la página web de cada operador autorizado y estar disponible en los establecimientos de comercio donde operen juegos de suerte y azar de la modalidad localizados.

Los operadores autorizados deberán Informar a Coljuegos acerca de cualquier modificación al Manual de Buenas Prácticas en Juego Responsable, el Manual y sus modificaciones deberán ser aprobados por el representante legal.

PARÁGRAFO. Los operadores autorizados de juegos de suerte y azar tendrán un plazo de un (1) año contado a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, para ejecutar las acciones anteriormente mencionadas.

ARTÍCULO 11. ACCIONES A IMPLEMENTAR. Todos los operadores autorizados de juegos de suerte y azar adoptarán e implementarán permanentemente al menos las siguientes acciones en desarrollo del programa de juego responsable, según corresponda a su modalidad de juego. En el caso de los juegos de la modalidad novedoso del tipo operados por internet, estas acciones se implementarán además de las actividades previstas en el capítulo 7 “Publicidad y Juego Responsable”, previstas en el Acuerdo 08 de 2020. *“Por medio del cual se adoptan los reglamentos de los juegos de suerte y azar del orden nacional de competencia de Coljuegos”.*

1. Acciones de Promoción y Prevención

1.1. Publicidad

- a) Adoptar en todas las piezas publicitarias de las que disponga el operador autorizado, de manera clara, la restricción para jugar de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Las comunicaciones comerciales no podrán dirigirse directa o indirectamente a niños, niñas y adolescentes, para persuadirlos o incitarlos al juego.
- c) Difundir la campaña de comunicación del programa de juego responsable diseñada por Coljuegos, en los locales comerciales, en las plataformas de juego y en los canales de comunicación que tuviere disponible.



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20214000036784
Fecha: 2021-12-16 09:42

Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable

- d) Adoptar en todas las piezas publicitarias de los locales comerciales, puntos de venta, canal interactivo, el logo de juego responsable diseñado por Coljuegos: **“Juega bien. Ser responsable es parte del juego”**, y el mensaje donde se advierta que el juego es una actividad que puede generar adicción a través del siguiente texto: **“Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación. Prohibida la venta a menores de edad”**, con base en los estándares de tamaño, cromática, dimensiones y aplicaciones del material informativo contenidas en el manual de marca adoptado por Coljuegos.
- e) En el caso de los servicios de comunicación *audiovisual y radiofónica*, el mensaje será: **“Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación. Prohibida la venta a menores de edad”**.
- f) Adoptar en el tiquete de venta el mensaje **“Juega bien. Ser responsable es parte del juego”** y la advertencia que el juego es una actividad que puede generar adicción a través del siguiente texto **“Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación. Prohibida la venta a menores de edad”**, con base en los estándares de tamaño, cromática, dimensiones y aplicaciones del manual de marca adoptado por Coljuegos.
- g) En la página web del operador autorizado, deberá disponer de un enlace directo al micrositio de juego responsable dispuesto por Coljuegos en su página web, el cual deberá ser claramente visible en la página de inicio.
- h) Ofrecer información clara sobre el juego responsable y los riesgos que puede generar el juego sin control.
- i) Disponer de material informativo, tales como folletos, carteles, entre otros, que generen un nivel de conciencia referente al programa de juego responsable y las implicaciones del juego sin control.

1.2. Capacitaciones

- a) Realizar al interior de cada empresa programas de educación, capacitación, promoción y prevención relacionadas con el Juego Responsable.
- b) Los operadores autorizados propenderán porque sus empleados estén formados e informados acerca del programa de juego responsable.
- c) Educar al personal de los locales comerciales, puntos de venta, brindándoles herramientas para identificar a los jugadores que puedan presentar una conducta de juego sin control.
- d) Incluir en sus campañas de promoción, comunicación y divulgación contenido para promover el juego responsable en la población respecto de la cual tenga alcance.
- e) Promover la participación en eventos de juego responsable organizados por los diferentes grupos de interés.
- f) Los operadores informarán de sus programas de juego responsable y sus avances por medio de los canales de comunicación de los que disponga, al menos una vez al año.

2. Acciones de Autocontrol



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20214000036784
Fecha: 2021-12-16 09:42

Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable

- a) Adoptar un test de autodiagnóstico idóneo, con el fin de ofrecer a los jugadores, herramientas para jugar de forma responsable, el cual debe estar disponible para consulta en todos los canales de comunicación que tuviere el operador y al interior de los locales comerciales cuando a ello hubiere lugar.
- b) Tener disponible de forma física o electrónica el formato de autoexclusión, y suministrarlo al jugador cuando lo solicite (Anexo 1). Los operadores autorizados de juegos operados por internet deberán ofrecer en el canal interactivo, una herramienta que le permita solicitar la autoexclusión temporal en la cuenta del juego. La disposición contenida en el presente literal no será exigible a los operadores de los juegos novedosos Baloto y Superastro.
- c) Los operadores autorizados de juegos operados por internet deberán promover el uso de un programa de control parental para que los padres de familia impidan el acceso a los menores de edad en las páginas web de juegos de suerte y azar.
- d) Los operadores autorizados de juegos operados por internet deberán adoptar medidas que le permitan a los jugadores definir límites sobre el juego (tiempo, gasto, depósitos y/o pérdidas), fijados por los jugadores o por la misma plataforma del operador, los jugadores podrán modificar estos límites cuando lo deseen.
- e) La autoexclusión podrá revocarse por el jugador en cualquier momento mientras esté vigente. Sin embargo, la revocatoria de la autoexclusión tendrá efecto 72 horas después de suscribirse.
- f) Llevar un registro de autoexclusión de jugadores, así como su revocatoria, los cuales deberán ser reportados a Coljuegos a través de la herramienta tecnológica dispuesta por Coljuegos para el efecto.
- g) Los operadores autorizados no podrán conceder préstamos, ni cualquier otra modalidad de crédito o asistencia financiera a los participantes.
- h) Establecer mecanismos de detección de comportamiento de riesgo del jugador, en cuanto a conocimiento del cliente y las acciones que adoptará al detectarse estos comportamientos.
- i) Prohibir el acceso al local comercial en el caso de juegos localizados o canal interactivo a menores de edad, así como aquellas que hayan solicitado su autoexclusión de manera voluntaria.
- j) Disponer de información de contacto de prestadores de servicio de atención y tratamiento para los jugadores que lo requieran. Dicha información (detalle de contacto / número de teléfono), debe estar disponible en forma impresa y visible en los establecimientos comerciales, así como en sus respectivas páginas web. Asimismo, deberán remitirlos a Coljuegos para incluirse en el micrositio de juego responsable en su página web www.coljuegos.gov.co.

3. Acciones de Apoyo a los Afectados

- a) Los operadores autorizados deberán disponer de información completa y actualizada de organizaciones especializadas que puedan brindar apoyo a los jugadores que lo requieran, incluyendo centros de tratamiento y profesionales de la salud, para lo cual los operadores procurarán mantener un diálogo activo con los principales grupos de interés.
- b) Los operadores autorizados ofrecerán a los jugadores información de contacto con las instituciones o profesionales que puedan brindar orientación y tratamiento al problema del juego



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20214000036784
Fecha: 2021-12-16 09:42

Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable

sin control los cuales también podrán encontrarse en el micrositio de juego responsable dispuesto por Coljuegos en su página web www.coljuegos.gov.co.

- c) Los operadores de juegos localizados deberán disponer de un directorio con las instituciones que presten servicios de tratamiento a personas que padezcan de juego sin control, el cual estará en un lugar visible de los locales comerciales y en la página web del operador cuando cuente con esta.

PARÁGRAFO PRIMERO: De todas las acciones previstas en el presente artículo se dejará constancia y se incluirán en la evaluación semestral presentada por los operadores autorizados a Coljuegos.

PARÁGRAFO SEGUNDO. El tratamiento de personas con problemas vinculados al juego es de manejo exclusivo de profesionales especialistas certificados en la materia.

PARAGRAFO TERCERO. La autoexclusión es una decisión del jugador en estricto ejercicio de la autonomía de la voluntad, se concibe como una herramienta para adoptar decisiones consientes e informadas respecto al juego, por lo tanto, es responsabilidad del jugador observar su cumplimiento. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones a cargo del operador respecto de los jugadores autoexcluidos para procurar el cumplimiento de la decisión de autoexclusión.

PARÁGRAFO CUARTO. Los operadores autorizados tendrán un plazo de un (1) año a partir de la vigencia de la presente resolución, para implementar las acciones señaladas en el presente artículo, una vez implementadas se cumplirán de forma permanente.

ARTÍCULO 12. ETAPA DE SEGUIMIENTO. Los operadores autorizados implementarán los indicadores de gestión que medirán el grado de cumplimiento de cada una de las actividades a desarrollar así:

- Evaluación semestral, en relación con los objetivos planteados.
- Los operadores autorizados deberán incluir en la evaluación semestral un informe sobre el impacto de sus programas de juego responsable, este informe debe incluir acciones implementadas, resultados y acciones de mejoramiento.

PARAGRAFO. A partir de la finalización del término para la implementación del programa de juego responsable, los operadores autorizados deberán presentar el informe de seguimiento a Coljuegos de forma semestral.

ARTÍCULO 13. SUPERVISIÓN. Coljuegos podrá realizar visitas, requerimientos y cualquier otra acción que le permita verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Resolución. En caso de incumplimiento podrá dar lugar a la imposición de las sanciones previstas en el artículo tercero de la presente resolución.

ARTÍCULO 14. TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales de los jugadores recibidos en desarrollo de la política de juego responsable, serán



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20214000036784
Fecha: 2021-12-16 09:42

Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable

tratados conforme a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, compilado en el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015.

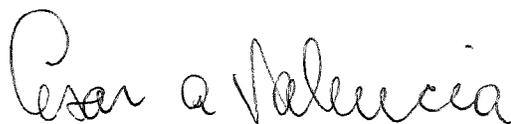
PARÁGRAFO. Los operadores autorizados de juegos de suerte y azar y todo aquel que realice tratamiento de los datos personales en desarrollo de la política de juego responsable, deberán adoptar medidas de responsabilidad demostrada para garantizar el debido Tratamiento de los datos personales que se usen, recolecten o traten. Dichas medidas deben ser apropiadas, efectivas, útiles, eficientes y demostrables. Se hará especial énfasis en las medidas que permitan garantizar la veracidad, la seguridad, la integridad, la calidad, la confidencialidad, el uso y la circulación restringida de esa información.

ARTÍCULO 15. RETROALIMENTACIÓN. Coljuegos podrá realizar capacitaciones, retroalimentar y formular recomendaciones a los sujetos obligados por la presente Resolución, respecto de los alcances y cumplimiento de las disposiciones sobre Juego Responsable en Colombia.

ARTÍCULO 16. VIGENCIA. La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C., a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


CÉSAR AUGUSTO VALENCIA GALIANO
Presidente

Folios: Seis (6)

Anexos: Formulario de autoexclusión

Nombre y número de expediente: Actos Administrativos de carácter general – 2016120071010001E

Aprobó: Jhon Jairo Altamiranda Núñez – Vicepresidente de Desarrollo Comercial
Jeofrey Alfonso Troncoso Mojica – Jefe Oficina Jurídica

Revisó: María Elizabeth Játiva García – Gerente de Nuevos Negocios
Camilo Cardozo Cruz – Asesor Oficina Jurídica

Elaboró: Ana Cristina Burbano Paredes – Profesional Especializado 2
Mónica Alejandra Salazar Sáenz – Profesional 1

200

FORMULARIO DE SOLICITUD DE AUTOEXCLUSIÓN

La autoexclusión es proceso voluntario en el que las personas se pueden excluir del sitio de juego o de áreas específicas del mismo. Se trata de una técnica de **autoayuda y autocontrol** que permite tomarse un descanso y evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego. Este formato, está destinado a brindar una herramienta de ayuda a quienes deseen no ingresar a las Salas de Juego en todo el territorio nacional colombiano, así como de las plataformas de juego Online.

DATOS DEL SOLICITANTE: (si escribe a mano: en mayúsculas con letra clara. también escriba los números con claridad, tiene que firmar la solicitud. tiene que adjuntar copia de su documento de identidad)

1. Nombre: _____
2. Apellidos: _____
3. Tipo Documento: C.C. _____ Pasaporte _____ Otro (cual) _____
4. Documento N°: _____
5. Dirección: _____
6. Ciudad: _____
7. Teléfono: _____
8. Correo electrónico: _____

SOLICITUD A PETICIÓN DEL INTERESADO

En la Ciudad de _____, siendo las _____ horas del día _____ del año _____, solicito ser excluido (a) de:

1. _____ Salas de Juego de suerte y azar a nivel Nacional (casinos y bingos)
2. _____ Páginas de juegos operados por internet.

PERÍODO DE DURACIÓN DE LA AUTOEXCLUSIÓN VOLUNTARIA:

Los jugadores que decidan voluntariamente excluirse deben determinar el periodo de tiempo durante el cual se les restringirá ingresar o permanecer en las salas de juego, que, en cualquier evento.

Siempre que este en vigor una autoexclusión, no se podrá consentir una nueva declaración con respecto al mismo operador del juego, a menos que la nueva solicitud prevea un periodo más largo que el periodo restante para el vencimiento de la exclusión.

PERIODO DE LA AUTOEXCLUSIÓN: _____ meses / _____ años contados a partir de la suscripción del presente formulario.

DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA

Declaro que mi decisión de autoexclusión se adopta de buena fe con el fin de evaluar las posibles consecuencias derivadas de mis patrones de comportamiento frente al juego, esta decisión se adopta en ejercicio de mi autonomía de la voluntad. Asimismo, declaro que he leído toda la información relacionada con la autoexclusión y que entiendo las instrucciones contenidas en la solicitud y que son ciertos los datos que aquí he consignado.

Declaro renunciar de forma voluntaria a mi derecho de ingresar a todas las salas de juegos autorizadas del país.

Declaro conocer que mi ingreso a cualquier sala de juego durante la vigencia de la autoexclusión es un acto voluntario, libre, y consiente de mi parte, por lo cual, exonerado de toda responsabilidad tanto al operador en caso de que así suceda.

Declaro conocer y autorizar al operador para que adopte las medidas que le sean posibles con el objetivo de ayudarme a dar cumplimiento a mi decisión de autoexclusión de las salas de juegos.

Declaro tener conocimiento que la presente autoexclusión se podrá revocar en cualquier momento. Sin embargo, conozco y acepto que la revocatoria surtirá efectos setenta y dos (72) horas después de manifestarla.

Autorizo al operador a reportar a Coljuegos el contenido del presente formato, para efectos de conformar el registro de autoexcluidos, la consulta del registro por parte de los operadores autorizados y el seguimiento a la política de juego responsable.

Autorizo al operador y a Coljuegos a realizar el tratamiento de mis datos personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 compilado en el Decreto 1074 de 2015.

Firma en la ciudad de: _____ a los _____ días del mes de _____ de 20_____.

FIRMA: _____.