



Nit. 900.230.527-0

PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

Introducción

La empresa EUROPLAY SAS tiene como misión capacitar y realizar acciones preventivas sobre la promoción del juego responsable, brindando orientación sobre las patologías asociadas a los juegos de azar.

El Programa de Juego Responsable, que tiene como uno de sus objetivos principales llevar a cabo la implementación de políticas activas de juego responsable, dirigidas a educar y concientizar sobre las conductas de juego responsable, con el fin de minimizar los riesgos y maximizar la protección de los grupos más vulnerables.

La finalidad de este programa es poner en marcha las acciones, para dar cumplimiento al objetivo antes mencionado,

Información General Sobre Juego Responsable:

El juego responsable es una práctica que busca que el juego de azar se disfrute de manera sana y evitar que se convierta en un problema. Esto implica tomar decisiones informadas y educadas, y reconocer que algunas personas pueden desarrollar problemas de juego.

El juego responsable se enfoca en:

- Evitar que menores y otros jugadores prohibidos participen en los juegos.
- Prevenir que el juego se convierta en un problema de salud mental .
- Intervenir de manera temprana si un jugador desarrolla un problema de juego.
- Ayudar a los jugadores a controlar su comportamiento y buscar apoyo si es necesario.
- Para que el juego sea responsable, tanto los jugadores como la industria del juego deben trabajar en conjunto.

Algunos ejemplos de acciones que se pueden tomar para promover el juego responsable son:

- Adoptar la autoexclusión como una herramienta para tomar decisiones conscientes.

- Desarrollar herramientas de juego responsable para evitar que los jugadores se alejen de los parámetros establecidos.



2. Objetivos Generales

- Llevar a cabo la implementación de políticas activas de juego responsable, dirigidas a educar y concientizar sobre las conductas de juego responsable.
- Promover un entorno de juego responsable y seguro para todos los jugadores.
- Reducir los riesgos asociados con el juego excesivo y problemático.
- Proporcionar apoyo y recursos a los jugadores que lo necesiten con el fin de minimizar los riesgos de los grupos más vulnerables.

3. Objetivos Específicos

- Identificar y monitorear a los jugadores que presentan comportamientos de juego problemático.
- Proporcionar información y recursos sobre el juego responsable a todos los jugadores.
- Capacitar al personal del casino sobre el juego responsable y cómo identificar y ayudar a los jugadores problemáticos.
- Establecer límites y controles para los jugadores que lo necesiten.

4. Plan Anual de Capacitación

- Capacitación inicial para todo el personal del casino sobre el juego responsable y cómo identificar y ayudar a los jugadores problemáticos.
- Capacitación continua y actualizada para el personal del casino sobre temas específicos relacionados con el juego responsable.
- Invitaciones a expertos en el campo del juego responsable para compartir sus conocimientos y experiencias con el personal del casino.

5. Estrategias de Autocontrol Propuestas por la Compañía.

- Establecer límites de gasto y tiempo de juego para los jugadores.

- Proporcionar herramientas y recursos para que los jugadores puedan monitorear y controlar su juego.
- Ofrecer opciones de autoexclusión para los jugadores que lo necesiten.

6. Señales de Advertencia Identificadas Asociadas al Juego sin Control

- Juego excesivo y frecuente.
- Gastos excesivos y no controlados.
- Problemas de salud y bienestar relacionados con el juego.
- Problemas financieros y laborales relacionados con el juego.
- Comportamientos agresivos o desesperados en el juego.

7. Descripción del Programa

Nuestro programa de juego responsable está diseñado para promover un entorno de juego seguro y saludable para todos los jugadores. A través de la capacitación del personal, la identificación y el monitoreo de los jugadores problemáticos, y la provisión de herramientas y recursos para el autocontrol, nuestro programa busca reducir los riesgos asociados con el juego excesivo y problemático.

CRONOGRAMA DE JUEGOS RESPONSABLES

OBLIGACIÓN GENERALES	FECHA INICIA CUMPLIMIENTO	NORMA
Contar con una política de tratamiento de la información en medio físico o electrónico (artículo 13 del Decreto 1377 de 2013)	Inmediatamente	Ley 1581 de 2012 Decreto 1377 DE 2013 Decreto 1081 de 2015
Designar un empleado que se encargará de liderar el programa de Juego Responsable	16/10/2024	
Poner en conocimiento de los titulares de la información la política de tratamiento de datos y el responsable (clientes, proveedores)	Inmediatamente	
Diseñar e implementar 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	16/10/2024	
Diseñar e Implementar "Manual de buenas prácticas en juego responsable" que contenga: acciones a desarrollaren materia de juego responsable, incluyendo un plan de acción.	16/10/2024	20214000036784 de 16 de diciembre de 2021 - Derogada por la Resolución 20244000022654 de 2024 del 16/10/2024
Aprobar el manual de buenas prácticas en juego responsable por parte del Representante Legal (firmarlo).	16/10/2024	
Copia del manual deberá ser enviado a Coljuegos, y si hay ajustes través de la Gerencia de Nuevos Negocios, deben ser efectuados dentro de los	16/10/2024	



30 días calendario siguientes a su recepción.

00.230.527-0

Publicar manual en la página web (si tiene) y/o tenerlo disponible en los establecimientos de comercio. 16/10/2024

Informar a Coljuegos acerca de cualquier modificación al Manual de Buenas Prácticas en Juego Responsable Cada vez que se modifique hay 30 días para informar.

ACCIONES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (PUBLICIDAD)

ACCION	FECHA IMPL/CION	NORMATIVA
Adoptar en todas las piezas publicitarias de manera clara la restricción para jugar de los niños, niñas y adolescentes.	16/10/2024	20214000036784 de 16 de diciembre de 2021 - Derogada por la Resolución 20244000022654 de 2024 del 16/10/2024
Difundir la campaña de juego responsable diseñada por Coljuegos, en los locales comerciales, en las plataformas de juego y en los canales de comunicación que tuviere disponible.	16/10/2024	
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 con el siguiente texto: "Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación. Prohibida la venta a menores de edad"	16/10/2024	
En 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"	16/10/2024	
En el ticket de venta el mensaje "Juega bien. Ser responsable es parte del juego" y el siguiente texto "Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación. Prohibida la venta a menores de edad"	16/10/2024	
En la página web 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.	16/10/2024	
Ofrecer información clara sobre el juego responsable y los riesgos que puede generar el juego sin control.	16/10/2024	
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.	16/10/2024	Ley 124 de 1996 y Ley 1098 de 2006
No dirigir ni directa ni indirectamente a niños, niñas y adolescentes comunicaciones para persuadirlos o incitarlos al juego.	Inmediatamente	

ACCIONES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (CAPACITACIÓN)

ACCION	FECHA IMPL/CION	NORMATIVA
Realizar al interior la empresa programas de educación, capacitación, promoción y prevención relacionadas con el Juego Responsable.	16/10/2024	20214000036784 de 16 de diciembre de 2021 - Derogada por la Resolución 20244000022654 de 2024 del 16/10/2024
Propender porque sus empleados estén formados e informados acerca del programa de juego responsable	16/10/2024	
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.	16/10/2024	
Incluir en campañas de promoción, comunicación y divulgación contenido para promover el juego responsable en la población respecto de la cual tenga alcance.	16/10/2024	
Promover la participación en eventos de juego responsable organizados por los diferentes grupos de interés.	16/10/2024	



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

ACCIONES DE AUTOCONTROL

ACCION	FECHA IMPL/CION	NORMATIVA
Adoptar un test de autodiagnóstico idóneo y ponerlo a disposición para consulta en todos los canales de comunicación que tuviere y al interior de los locales comerciales con el fin de ofrecer a los jugadores, herramientas para jugar de forma responsable.	16/10/2024	20214000036784 de 16 de diciembre de 2021 - Derogada por la Resolución 22654 de 2024 del 16/10/2024
Tener disponible de forma física o electrónica el formato de autoexclusión, y suministrarlo al jugador cuando lo solicite	en todo momento y cada que lo solicite el cliente.	
Permitir en cualquier momento la revocatoria de la autoexclusión por el jugador.	72 horas después de suscribirse.	
Llevar un registro de autoexclusión y su revocatoria	16/10/2024	
Reportar a Coljuegos a través de la herramienta tecnológica dispuesta por Coljuegos para el efecto el registro de autoexclusión y la revocatoria del mismo.	16/10/2024	
Prohibido conceder préstamos o cualquier otra modalidad de crédito o asistencia financiera a los participantes.	16/10/2024	
Establecer mecanismos de detección de comportamiento de riesgo del jugador, en cuanto a conocimiento del cliente.	16/10/2024	
Establecer las acciones que adoptará al detectarse estos comportamientos de riesgo del jugador.	16/10/2024	
Prohibir el acceso al local comercial a menores de edad, así como aquellas que hayan solicitado su autoexclusión de manera voluntaria.	16/10/2024	
Disponer en forma impresa y visible en los establecimientos y página web información de contacto de prestadores de servicio de atención y tratamiento para los jugadores que lo requieran.	16/10/2024	
Remitir a Coljuegos para incluirse en el micrositio de juego responsable en su página web, información de prestadores de servicios de atención y tratamiento a jugadores que lo requieran.	16/10/2024	

ACCIONES DE APOYO A LOS AFECTADOS

ACCION	FECHA IMPL/CION	NORMATIVA
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.	16/10/2024	20214000036784 de 16 de diciembre de 2021 - Derogada por la Resolución 22654 de 2024 del 16/10/2024
Ofrecer a los jugadores información de contacto con las instituciones o profesionales que puedan brindar orientación y tratamiento al problema del juego sin control los cuales también podrán encontrarse en el micro sitio de juego responsable dispuesto por Coljuegos en su página web.	16/10/2024	
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.	16/10/2024	
Realizar una evaluación semestral de seguimiento al plan de acción de juego responsable, remitirla a COLJUEGOS que incluya todas las acciones previstas en la resolución.	Cada 6 meses desde el día final de implementación.	



Nit. 900.230.527-0

DIAGRAMA DEL PROCESO DEL PROGRAMA PARA LOS JUGADORES:

