RESOLUCIÓN



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20244000022654
Fecha: 2024-10-16 16:04

Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y 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 4 de la Ley 643 de 2001 define los juegos prohibidos y las prácticas no autorizadas, y de manera especial, relaciona entre otras, *"La circulación o venta de juegos de suerte y azar que afecten la salud de los jugadores"; "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 interdictos judicialmente" y "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 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 y personas mayores, 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 Política de Colombia y con fundamento en el enfoque promocional de calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud.

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

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 respecto a las consecuencias del uso inadecuado de este, con el fin de que 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 mediante el Acuerdo 08 de 2020 expedido por la Junta Directiva de Coljuegos se compilaron los acuerdos por medio de los cuales se aprobaron los reglamentos de los

RESOLUCIÓN

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20244000022654
Fecha: 2024-10-16 16:04

Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y lineamientos en materia de Juego Responsable.

juegos de suerte y azar del orden nacional de competencia de Coljuegos. Dicho Acuerdo en el capítulo 7 hace referencia a las condiciones mínimas que en materia de publicidad y Juego Responsable debe acoger los operadores.

Que el artículo 1.7.1 del acuerdo en cita, dispone que el operador puede realizar publicidad de los juegos operados por internet cumpliendo los criterios mínimos allí señalados, dentro de estos, que la publicidad advierta los riesgos de adicción al juego e incluir un mensaje de Juego Responsable y mencionar que la actividad está limitada a personas mayores de edad.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1.7.2 del mismo acuerdo, los operadores deben presentar a Coljuegos, previo al inicio de la operación, un programa de Juego Responsable donde describa las medidas que implementará con el fin de evitar conductas problemáticas asociadas al juego, que además incluya las medidas que establezca Coljuegos.

Que en el artículo 1.7.5 del acuerdo en mención, define la autoexclusión como alternativa disponible para los jugadores, por medio de la cual se autoexcluyen de la posibilidad de realizar apuestas o adquirir créditos para la participación en el juego, además, determina que los operadores deben poner a disposición de estos el proceso de autoexclusión y llevar un registro del mismo.

Que Coljuegos expidió Resolución No. 20214000036784 del 16 de diciembre de 2021, *"Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable"*, con el objeto de incorporar acciones enfocadas a mitigar el impacto y efectos negativos generados por el uso inadecuado del juego, mediante la implementación de acciones de promoción y prevención en el juego como alternativa de entretenimiento.

Que, en atención a lo dispuesto en la anterior resolución, Coljuegos diseño herramientas necesarias para la implementación de los lineamientos de Juego Responsable, tales como el "Test autodiagnóstico", que en adelante se denominará "test de identificación de factores de riesgo", con la correspondiente batería de preguntas y la adaptación de la página web de la entidad. El test fue creado con fundamento en el South Oaks Gambling Screen (SOGS) y el Cuestionario Breve de Juego Problemático (BPGS), ambos reconocidos por la Organización Mundial de la Salud, como referentes en temas de adicción al juego a nivel mundial, la herramienta tiene carácter informativo y personal, identifica los factores de riesgo que le permitirán al jugador definir su comportamiento frente al juego sin control y optar voluntariamente por la autoexclusión.

Que con el objetivo específico de informar y educar a la ciudadanía sobre la importancia del Juego Responsable, en el último trimestre del año 2023, Coljuegos creó y divulgó la campaña denominada *"Póngale mente a una apuesta inteligente"* y ésta fue socializada a todos los operadores en las modalidades de juegos de suerte y azar localizados, novedosos y novedosos de tipo operados por internet.

RESOLUCIÓN



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20244000022654
Fecha: 2024-10-16 16:04

Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y lineamientos en materia de Juego Responsable.

Que, en mesas de trabajo realizadas en la vigencia 2024 con los operadores de juegos de suerte y azar y gremios del sector, fueron recibidas sugerencias y observaciones respecto a la etapa de implementación de la Resolución No. 20214000036784 de 2021, y se evidenciaron oportunidades de mejora a implementar en la reglamentación en los siguientes aspectos: (i) Acciones de promoción y prevención; (ii) Acciones de autocuidado; (iii) Acciones de apoyo y una adecuada medición del cumplimiento de las mismas.

Que, en la misma vigencia, Coljuegos trabajó en la consolidación de una nueva campaña de promoción y prevención de Juego Responsable que permitiera fortalecer el propósito de proteger, prevenir y orientar a la población sobre el juego sin control y maximizar la protección de los grupos de riesgo, lo cual hizo necesario reestructurar y actualizar el Micrositio web de Juego Responsable disponible en la página web oficial de Coljuegos, para informar, educar a la ciudadanía y brindar herramientas de orientación, en el marco de la etapa de implementación de la Resolución de Juego Responsable.

Que, Coljuegos realizó acercamiento con organizaciones que brindan servicios de orientación, e instituciones prestadoras de servicios de atención en salud mental, para poner a disposición de los operadores y ciudadanía en general, un directorio único con información pública de contacto que permita acceder a los servicios de atención, apoyo o atención profesional.

Que Coljuegos, además de las sugerencias recibidas en las mesas de trabajo realizadas, identificó la necesidad de fortalecer los mecanismos de protección al consumidor asegurando prácticas responsables en el juego. Así mismo, Coljuegos identificó la necesidad de establecer el alcance de la implementación del registro de autoexcluidos y proceso de autoexclusión, teniendo en cuenta las características técnicas y operativas en las modalidades de juegos de suerte y azar de tipo localizados, novedosos y novedosos de tipo operados por internet.

Que, respecto a la operación de los juegos, en las plataformas en línea en la modalidad de juegos novedosos de tipo operados por internet, así como en los juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet), se realiza un registro previo del jugador, permitiendo su identificación y control efectivo, es decir que las apuestas están vinculadas directamente a la identidad del jugador registrado, facilitando la aplicación de medidas de autoexclusión, mientras que en la modalidad de juegos localizados no se realiza la identificación del jugador, lo cual impide la implementación efectiva del proceso de autoexclusión, debido a la naturaleza anónima de estas apuestas. Los operadores de Rifas de carácter nacional, por la naturaleza y mecánica del juego no estarán obligados a implementar el proceso de autoexclusión.

Que, en aras de dar a conocer, al público en general, la estrategia de Juego Responsable impulsada por Coljuegos, la entidad se encuentra en proceso de actualización del manual de marca, el cual incorporará disposiciones para la aplicación y uso de mensajes de Juego

RESOLUCIÓN



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20244000022654
Fecha: 2024-10-16 16:04

Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y lineamientos en materia de Juego Responsable.

Responsable por parte de los distintos operadores de Juegos de Suerte y Azar de carácter nacional.

Que, considerando las diferencias técnicas y operativas entre la modalidad de juegos novedosos que tienen plataformas de juego en línea y la modalidad de juegos localizados, y de acuerdo con la normatividad vigente aplicable, el proceso de autoexclusión únicamente es viable técnica y operativamente para la modalidad de juegos novedosos de tipo operados por internet, así como para los juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet), donde se puede realizar una identificación previa del apostador.

Que, de otra parte, Coljuegos en ejercicio de su competencia reglamentaria a través de Resolución 20231000019054 de 2023, reguló las actividades de publicidad, patrocinio, promoción o cualquier otra forma de comunicación comercial en la modalidad de juegos novedosos de tipo operados por internet, incluyendo disposiciones a los operadores para la difusión de mensajes sobre Juego Responsable en sus cuentas o canales.

De conformidad con las consideraciones anteriormente expuestas, Coljuegos procede a derogar la Resolución No. 20214000036784 del 16 de diciembre de 2021, con el fin de ajustar el alcance de los lineamientos mínimos en materia de Juego Responsable, según las características técnicas y operativas de cada modalidad de juego de suerte y azar de competencia de esta entidad.

Que en cumplimiento del numeral 8 del artículo 8° de la Ley 1437 de 2011 Coljuegos publicó en su página web entre los días 23 de septiembre de 2024 hasta el 27 de septiembre de 2024, el proyecto de la presente Resolución recibiendo observaciones provenientes de los gremios, concesionarios de juegos de suerte y azar, y terceros interesados.

Que Coljuegos se pronunció sobre los comentarios y observaciones presentadas por los interesados, publicando en la página web las respuestas correspondientes.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. OBJETO: La presente Resolución deroga la Resolución No. 20214000036784 de 16 de diciembre de 2021 y aquellas que la modifiquen, y establece nuevas disposiciones y lineamientos en materia de Juego Responsable.

RESOLUCIÓN



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20244000022654
Fecha: 2024-10-16 16:04

Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y lineamientos en materia de Juego Responsable.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN: La presente resolución aplica para los gestores y/u operadores de juegos de suerte y azar autorizados o con contrato de concesión suscrito con Coljuegos en las modalidades de (i) Juegos Localizados; (ii) Juegos Novedosos; (iii) Juegos Novedosos de tipo operados por internet; y (iv) Rifas de carácter nacional, quienes deben garantizar el cumplimiento de los lineamientos aquí establecidos, de acuerdo con su modalidad de juego.

ARTÍCULO 3. EFECTOS EN LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN. Las disposiciones de Juego Responsable descritas en la presente Resolución, hacen parte integral de las condiciones establecidas dentro 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, y en la cuantía señalada en el respectivo contrato de concesión. Esto, sin perjuicio de la terminación unilateral del contrato en caso de que surjan los supuestos que la generan y que hacen parte del referido contrato de concesión.

ARTÍCULO 4. OBJETIVO GENERAL DEL JUEGO RESPONSABLE. Fomentar la cultura del Juego Responsable en Colombia, impulsada por Coljuegos y ejecutada por los operadores autorizados, la cual busca informar y educar a la ciudadanía 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 jugadores 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: (i) Informar y educar a la ciudadanía sobre la importancia del Juego Responsable; (ii) Proteger y prevenir a la población jugadora y no jugadora del juego sin control; (iii) Brindar herramientas de orientación a los jugadores en caso de presentar un uso inadecuado del juego, y (iv) Disponer, consolidar y brindar información de organizaciones que puedan proveer apoyo a los jugadores.

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 salud 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 la persona decide por un periodo específico excluirse de la posibilidad de jugar.

RESOLUCIÓN

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20244000022654
Fecha: 2024-10-16 16:04

Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y lineamientos en materia de Juego Responsable.

Créditos para la Participación: Son el instrumento a disposición del jugador, depositados en su cuenta de juego constituidos por los adquiridos por el jugador y los premios obtenidos en la actividad de juego.

Juego Responsable: Comprende una serie de prácticas y recomendaciones que tienen por objetivo entender los juegos de suerte y azar como una alternativa de esparcimiento sano y de entretenimiento, y promover la práctica del juego de forma racional y consciente. Implica una decisión informada y educada por parte de los jugadores, evitando que se ponga en riesgo su salud mental.

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.

Formato de Autoexclusión: Es una herramienta dispuesta por los operadores de juegos de suerte y azar en la modalidad de novedosos con canal de comercialización por internet y de tipo operados por internet, que permite al jugador excluirse de la plataforma o de uno o varios juegos en particular. Este mecanismo de autoayuda permite al jugador tomarse un periodo para evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego. Al diligenciar el formato de autoexclusión a través de la plataforma web, el jugador informa al operador sobre su decisión personal y voluntaria de autoexcluirse y de hacer parte del registro autoexcluidos.

Jugador Patológico: 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 definidos[1].

Ludopatía: 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[2] y en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría[3].

---

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%2ficd%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

RESOLUCIÓN

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20244000022654
Fecha: 2024-10-16 16:04

Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y lineamientos en materia de Juego Responsable.

Gestor y/u operador autorizado: Persona jurídica o natural que cuenta con autorización y/o contrato de concesión suscrito con Coljuegos, que le permite operar juegos de suerte y azar en Colombia.

Programa de Juego Responsable: Es un documento que establece las iniciativas y estrategias adoptadas por el operador para promover el Juego Responsable. Este programa incluye medidas para prevenir la adicción al juego, proteger a los jugadores y fomentar un entorno de Juego Responsable.

Registro Autoexcluidos: Es la base de datos a cargo del operador que consigna la información de las personas autoexcluidas el cual sirve para conocer, controlar, procesar y brindar una herramienta de verificación a los operadores para garantizar que el jugador que se autoexcluye, no pueda realizar apuestas por internet como canal de comercialización o adquirir créditos y participar en el juego novedoso de tipo operado por internet, durante el periodo definido por el jugador.

Test de identificación de factores de riesgo: Es una herramienta diseñada por Coljuegos para identificar patrones de riesgo o comportamientos que requieren la adopción de medidas preventivas o de mitigación de riesgo frente al juego sin control. Este test orienta al jugador en sus decisiones personales frente al juego, ayudándole a reconocer y gestionar comportamientos de riesgo.

CAPÍTULO II

DISPOSICIONES

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

a) **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.

b) **Participación:** Las estrategias de los programas de Juego Responsable creadas por los operadores autorizados procurarán la participación de grupos de interés relevantes, y/o de expertos en la materia, tanto en el diseño como en la toma de decisiones para su desarrollo.

c) **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: Etapa de Implementación y Etapa de Seguimiento.

8.1. Etapa 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 asociados al juego sin control.

8.2. Etapa de Seguimiento. Los operadores en ejecución del programa de Juego Responsable, deberán medir el cumplimiento de las acciones adoptadas, y adelantar procesos de mejoramiento continuo en esta materia, así como enviar los reportes que requiera Coljuegos.

ARTÍCULO 9. ACCIONES. Los operadores deberán implementar las siguientes acciones para el cumplimiento de la estrategia de Juego Responsable y que harán parte de los lineamientos fijados por Coljuegos, así:

9.1. Acciones de Promoción y Prevención: Son iniciativas y estrategias para fomentar prácticas de juego seguro y consciente entre los jugadores. Estas acciones buscan minimizar los riesgos asociados al juego, prevenir la adicción y proteger a los grupos vulnerables mediante la educación, la sensibilización, y la provisión de herramientas y recursos que promuevan el autocontrol y la toma de decisiones informadas. En este sentido, los operadores deberán crear e implementar el Programa de Juego Responsable.

PARÁGRAFO. El operador podrá adoptar las campañas de promoción y prevención creadas y desarrolladas por Coljuegos sobre Juego Responsable.

9.2. Acciones de Autocuidado: Están dirigidas a los jugadores de juegos de suerte y azar, que les permite tomar decisiones informadas y gestionar su comportamiento de juego de manera consciente y controlada, estas acciones serán las siguientes:

- Adoptar el Test de identificación de factores de riesgo.
- Aplicar el Proceso de Autoexclusión según la modalidad de juego.

9.3. Acciones de Apoyo: El operador deberá proporcionar a los jugadores como mínimo el directorio creado por Coljuegos de fundaciones e instituciones prestadoras de salud que brinden servicios de orientación y atención en salud mental, así como la información de las Entidades Promotoras de Salud (EPS). Este directorio facilita información pública de contacto a la que los jugadores pueden acudir de forma voluntaria. Coljuegos y los operadores no asumen responsabilidad por la atención y tratamiento requerido, y el jugador deberá asumir el costo del mismo en caso de que se genere.

RESOLUCIÓN



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20244000022654
Fecha: 2024-10-16 16:04

Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y lineamientos en materia de Juego Responsable.

CAPÍTULO III

IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

ARTÍCULO 10. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN. Los operadores autorizados de juegos de suerte y azar adoptarán e implementarán como mínimo las siguientes acciones en desarrollo del programa de Juego Responsable, según corresponda a su modalidad de juego.

10.1. Acciones de Promoción y Prevención:

a) Designar un empleado de la compañía idóneo que se encargue de liderar el programa de Juego Responsable.

b) Implementar el programa Juego Responsable el cual este enfocado en los siguientes grupos poblacionales:

- Población Jugadora sin factores de Riesgo de Juego sin control.
- Población Jugadora con registro de factores de Riesgo de Juego sin control. (Autoexcluidos).
- Población No Jugadora.

Adicionalmente, el programa de Juego Responsable deberá contener las iniciativas y estrategias adoptadas por cada operador, incluyendo como mínimo:

- Información general sobre el Juego Responsable.
- Objetivos generales y específicos del programa de Juego Responsable a implementar por parte del operador.
- Cronograma del plan de acción con actividades específicas a ejecutar por parte del operador durante la vigencia del contrato.
- Plan anual de capacitación en Juego Responsable dirigido al personal de la compañía, el cual podrá ser incluido dentro del cronograma de actividades.
- Estrategias de autocontrol propuestas por el operador.
- Señales de advertencia identificadas por el operador de problemas asociados al juego sin control.
- Diagrama del Proceso del Programa, donde se describa gráficamente cómo los jugadores pueden acceder a la información y a las herramientas contenidas en dicho programa que incluya: (i) el test de identificación de factores de riesgo; (ii) proceso de autoexclusión para el caso de los juegos novedosos de tipo operados por internet y los juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet); y (iii) acceso al directorio de fundaciones

e instituciones prestadoras de servicios salud que brinden servicios de orientación y atención en salud mental, así como la información de las entidades promotoras de salud (EPS).

- Indicadores de cumplimiento definidos por el operador de las actividades y estrategias adoptadas en el programa de Juego Responsable.

c) Implementar las restricciones previstas en la Ley 643 de 2001 y las demás disposiciones reglamentarias expedidas por Coljuegos para proteger a los menores de edad.

d) Adoptar en las piezas publicitarias de las que disponga el operador autorizado, de manera clara, la restricción de jugar a los menores de edad (niños, niñas y adolescentes).

e) Las comunicaciones comerciales no podrán dirigirse directa o indirectamente a menores de edad (niños, niñas y adolescentes), para persuadirlos o incitarlos al juego.

f) Los mensajes de Juego Responsable que adoptarán los operadores de las modalidades de (i) Juegos Localizados; (ii) Juegos Novedosos; (iii) Juegos Novedosos de tipo operados por internet; y (iv) Rifas de carácter nacional, serán utilizados y aplicados de conformidad con el Manual de Marca de la entidad.

g) El operador deberá disponer de un enlace directo al Micrositio de Juego Responsable dispuesto por Coljuegos en su página web, según la modalidad de juego, así:

- Juegos Novedosos y de tipo operados por internet: Página inicial de la página web.
- Juegos Localizados: Página inicial de la página web del operador o a través de material informativo (Digital o impreso) disponible en los locales comerciales.

h) Los operadores de las modalidades de juegos localizados y juegos novedosos y de tipos operados por internet deberán adoptar los lineamientos establecidos por Coljuegos en las Acciones de Promoción y Prevención en materia de Juego Responsable, así:

Remitir a través de los canales oficiales de recepción de información de Coljuegos, dentro de los primeros quince (15) días hábiles del mes de enero de 2025, el Programa de Juego Responsable en versión digital (PDF), aprobado por el representante legal de la compañía, que implementarán

RESOLUCIÓN

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20244000022654
Fecha: 2024-10-16 16:04

Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y lineamientos en materia de Juego Responsable.

durante la vigencia del contrato de concesión, conforme a los lineamientos establecidos en la presente resolución.

- **Modalidad Juegos Novedosos de tipo operados por internet**: Los operadores tendrán, desde la entrada en vigencia de la presente resolución hasta el 31 de diciembre de 2024, para implementar los ajustes al programa de Juego Responsable presentado, conforme a las disposiciones establecidas en la misma. Cuando se trate de un nuevo contrato o la renovación de un contrato de concesión, el operador deberá remitir a Coljuegos, previo al inicio de la operación, un nuevo Programa de Juego Responsable que cumpla con los lineamientos y disposiciones establecidos en esta resolución, para su implementación durante la vigencia del contrato correspondiente.
- **Modalidad de Juegos Novedosos y Juegos Localizados**: Los operadores con contrato de concesión en ejecución tendrán, desde la entrada en vigencia de la presente resolución hasta el 31 de diciembre de 2024, para crear el programa de juego responsable conforme a los lineamientos establecidos en la presente resolución. Cuando se trate de un nuevo contrato o de la renovación de un contrato de concesión, el operador dentro de los primeros 15 días hábiles siguientes al día de inicio de la operación, deberá remitir a Coljuegos un nuevo Programa de Juego Responsable, siguiendo las disposiciones y lineamientos establecidos en la presente resolución, para su implementación durante la vigencia del contrato correspondiente.

  El programa se integrará al expediente contractual de cada operador según sea modalidad, facilitando a la entidad su uso como recurso probatorio del cumplimiento de los compromisos contractuales dentro de su función de supervisión.

  El programa debe ser publicado en la página web de cada operador autorizado para el caso de los operadores de juegos novedosos y de tipo operados por internet; y estar disponible para el público en formato físico o digital en los locales comerciales donde operen juegos de suerte y azar de la modalidad localizados.

PARÁGRAFO 1: Para la modalidad de juegos localizados, el Programa de Juego Responsable será único para cada operador, independientemente del número de locales comerciales de juegos de suerte y azar adscritos al contrato de concesión.

PARÁGRAFO 2: El operador deberá remitir a Coljuegos el programa de Juego Responsable actualizado en caso de realizar cualquier modificación, previo a la ejecución del mismo.

10.2. Acciones de Autocuidado

10.2.1. Test de Identificación de Factores de Riesgo:

Los operadores de las modalidades de juegos localizados, juegos novedosos y de tipo operados por internet deberán utilizar el test de identificación de factores de riesgo creado por Coljuegos como la única herramienta oficial para este propósito.

Los operadores están obligados a garantizar que los jugadores tengan acceso a este test a través de sus plataformas de juego o por medio de material informativo (Digital o impreso) disponible en los locales comerciales.

Este test está disponible en el Micrositio de Juego Responsable en el sitio web oficial de la entidad.

10.2.2. Proceso de Autoexclusión Aplicable a la Modalidad de Juegos Novedosos con Canal de Comercialización por Internet y de Tipo Operados por Internet:

a) Los operadores de juegos de tipo operados por internet deberán dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 1.7.5 del Acuerdo 08 de 2020, en lo que se refiere a la implementación por parte de cada uno de los operadores del proceso de autoexclusión en las plataformas de juego.

b) Los operadores de juegos novedosos de tipo operados por internet deberán garantizar un proceso que permita a los jugadores autoexcluirse de la plataforma o de uno o varios tipos de juegos, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.6 del documento de Requerimientos Técnicos del Acuerdo 08 de 2020. El acceso al formato de autoexclusión deberá fijarse en un lugar visible y de fácil acceso en la plataforma del operador.

c) Los operadores de juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet), deberán crear un formato de autoexclusión e implementar y garantizar un proceso que permita a estos jugadores autoexcluirse del juego o de una de sus modalidades o mecánicas, según corresponda. El acceso al formato de autoexclusión deberá fijarse en un lugar visible y de fácil acceso en la plataforma del operador.

d) El jugador podrá escoger el periodo durante el cual decide autoexcluirse, que deberá estar predeterminado en la plataforma del operador en días, semanas y meses. 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 haberse realizado la solicitud.

RESOLUCIÓN



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20244000022654
Fecha: 2024-10-16 16:04

Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y lineamientos en materia de Juego Responsable.

e) Si el jugador no accede voluntariamente al proceso de revocatoria del periodo de autoexclusión, el vencimiento del término implica la terminación del periodo de autoexclusión elegido por el jugador, quedando el jugador automáticamente habilitado en la plataforma o en el juego, según corresponda.

f) Los operadores deberán asegurar que, durante el período de autoexclusión seleccionado por el jugador, este no pueda acceder a la plataforma de juego o juegos en particular.

g) Los operadores de la modalidad de juegos novedosos deberán garantizar el cumplimiento de la autoexclusión únicamente a través del canal de comercialización por internet. Estos operadores quedan exonerados de cualquier responsabilidad en caso de que el jugador acceda a los juegos a través de canales de comercialización físicos.

h) Coljuegos podrá solicitar a los operadores reportes periódicos sobre la base del registro de autoexcluidos en las plataformas de juego. En ningún caso, Coljuegos solicitará datos personales de los jugadores autoexcluidos.

i) Los operadores de juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet), y de tipo operados por internet, deberán dar estricto cumplimiento con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, como responsables de la información, bases de datos de los jugadores autoexcluidos y su tratamiento.

j) Los operadores deberán crear y mantener actualizado el registro de autoexcluidos.

k) Los operadores autorizados del juego novedoso de tipo operados por internet deberán adoptar medidas que le permitan a los jugadores definir límites sobre el juego, según lo dispuesto en el Artículo 1.7.3 del Acuerdo 08 de 2020.

l) Los gestores y/u operadores autorizados no podrán conceder préstamos ni cualquier otra modalidad de crédito o asistencia financiera a los jugadores.

PARÁGRAFO: Los operadores de la modalidad de juegos novedosos con canal de comercialización por internet y de tipo operados por internet tendrán hasta el 31 de diciembre de 2024, para implementar y/o ajustar el proceso de autoexclusión conforme a los lineamientos establecidos en la presente resolución.

10.3. Acciones de Apoyo.

Los operadores de juegos, novedosos y de tipo operados por internet deberán poner a disposición en sus plataformas el enlace al Micrositio de Juego Responsable de Coljuegos, que contiene el directorio creado por esta entidad y que incluye Fundaciones e Instituciones Prestadoras de Salud que brindan servicios de orientación y atención en salud mental, así como la información de las Entidades Promotoras de Salud (EPS).

Los operadores de juegos localizados deberán poner a disposición, en el material informativo disponible en los locales comerciales, ya sea en formato digital o impreso dicho enlace al Micrositio de Juego Responsable de Coljuegos para que cualquier interesado pueda acceder a este.

ARTÍCULO 11. ETAPA DE SEGUIMIENTO. Los operadores autorizados en la modalidad de localizados, novedosos y de tipo operados por internet, para acreditar el cumplimiento de las acciones establecidas en el programa de Juego Responsable, deberán remitir un informe anual en formato digital a Coljuegos con el resultado del programa y su implementación.

Este informe se presentará dentro de los primeros quince (15) días hábiles de enero de cada año, el cual corresponderá a la vigencia inmediatamente anterior. No obstante, Coljuegos podrá solicitar información adicional en cualquier momento, si lo considera necesario. El informe deberá incluir los resultados obtenidos en la implementación del programa de Juego Responsable y en los indicadores de cumplimiento definidos por el operador para: (i) Acciones de Promoción y Prevención, (iii) Acciones de autocuidado y (iii) disposición de las herramientas de apoyo.

PARÁGRAFO: Los operadores de juegos novedosos de tipo operados por internet con contrato en etapa de ejecución a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución, deberán dentro de los primeros quince (15) días hábiles del mes de enero de 2025, presentar un informe de los resultados obtenidos en las medidas implementadas, actividades y estrategias adoptadas en el programa de Juego Responsable que fue presentado previo al inicio de operación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 1.7.2. del Acuerdo 08 de 2020.

ARTÍCULO 12. SUPERVISIÓN. Coljuegos podrá realizar visitas, requerimientos y cualquier otra acción que le permita verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Resolución. Así mismo, Coljuegos podrá 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 13. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales de los jugadores recibidos por los operadores, serán

RESOLUCIÓN

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20244000022654
Fecha: 2024-10-16 16:04

Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y 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, adoptando medidas de responsabilidad demostrada para garantizar el debido tratamiento de los datos personales que se usen, recolecten o traten.

ARTÍCULO 14. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial. Deroga las Resoluciones No. 20214000036784 de 2016, 20224000032324 de 2022, 20234000007094 de 2023, 20234000018684 de 2023, 202444000007624 de 2024 y 20244000016054 de 2024.

Dada en Bogotá D.C., a los 16 días del mes de octubre de 2024.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MARCO EMILIO HINCAPIÉ RAMÍREZ
Presidente

Folios: Ocho (8)
Anexos: N/A
Número de expediente: 20161200710100001E – Actos Administrativos de Carácter General
Aprobó: Yudy Esmeralda Esteban Campos – Vicepresidenta de Desarrollo Comercial
Revisó: Juan Pablo Villa Pilonieta – Gerente de Nuevos Negocios
Felipe Andrés Hernández Ruiz – Asesor Presidencia
Elaboró: Daniela Duarte Vargas – Profesional Especializado 1 - GNN (E.C.)
Mónica Alejandra Salazar Saenz - Profesional 2 – GNN
Marta Patricia López Moreno - Contratista – VDC
Felix Amin Tovar Tafur – Contratista – VDC