

Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se fijan 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 "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 los contratos de concesión que suscribe Coljuegos en las modalidades de juegos de suerte y azar localizados, novedosos, novedosos de tipo operados por internet, así como, en las autorizaciones que expide para la operación de rifas de carácter nacional, están regulados por lo dispuesto en la Ley 643 de 2001.

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 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.

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

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 el Acuerdo 08 del 16 de septiembre de 2020, aprobó los reglamentos de los juegos de suerte y azar del orden nacional de competencia de Coljuegos, y en el capítulo 7 imparte a los operadores lineamientos en materia de publicidad y Juego Responsable.

Que el artículo 1.7.1. del Acuerdo 08 de 2020, dispone que el operador puede realizar publicidad de los juegos operados por internet, siempre y cuando cumplan con algunos criterios mínimos, dentro de estos el que la publicidad advierta los riesgos de adicción al juego e incluir un mensaje de Juego Responsable y de actividad limitada a la mayoría de edad en Colombia.

Que según el artículo 1.7.2. del Acuerdo 08 de 2020, los operadores deben presentar a Coljuegos previo al inicio de la operación un programa de Juego Responsable donde describa las medidas mínimas a implementar para evitar conductas problemáticas asociadas al juego, que además incluya las medidas que establezca Coljuegos.

Que en el artículo 1.7.5 del Acuerdo 08 define la autoexclusión como alternativa disponible para los jugadores y establece que el operador debe 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 estratégicas enfocadas en lograr de manera oportuna, eficiente y eficaz la promoción y prevención del juego como alternativa de entretenimiento.

Que, en virtud de lo dispuesto en la anterior resolución, Coljuegos adelantó acciones para disponer de las herramientas necesarias para la implementación de los lineamientos de Juego Responsable, tales como el diseño del test de identificación de factores de riesgo con la correspondiente batería de preguntas; el procedimiento interno para su adaptación e implementación en la página web de la Entidad; y el desarrollo del mecanismo para el registro y control de autoexcluidos.

Que Coljuegos en cumplimiento del objetivo específico de informar y educar a la ciudadanía sobre la importancia del Juego Responsable, en el último trimestre del año 2023, 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.

Que, en mesas de trabajo realizadas con 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 16 de diciembre de 2021, y se evidencia-

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

ron 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, 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, en su misión de regular la operación de los juegos de suerte y azar en Colombia, 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, en las plataformas de juego 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, considerando las diferencias técnicas y operativas entre las plataformas de juego en línea y la modalidad de los 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, Coljuegos realizó acercamiento con organizaciones que brinden 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 en ejercicio de su competencia reglamentaria a través de Resolución 20231000019054 de 20 de octubre 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.

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

De conformidad con las consideraciones anteriormente expuestas, Coljuegos procederá 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 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 ---- y ----- 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 presentados publicando en la página web, las respuestas a las observaciones presentadas por los interesados.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

**CAPÍTULO I
GENERALIDADES**

ARTÍCULO 1. OBJETO. La presente Resolución tiene por objeto derogar la Resolución No. 20214000036784 de 16 de diciembre de 2021, por medio de la cual se fijan los lineamientos mínimos en materia de Juego Responsable.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Los operadores de juegos de suerte y azar autorizados por Coljuegos en las modalidades de (i) Juegos Localizados; (ii) Juegos Novedosos; (iii) Juegos Novedosos de tipo operados por internet; (iv) Rifas de carácter nacional, deberán garantizar que cumplen con los parámetros mínimos establecidos en la Resolución de Juego Responsable, 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 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, 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. 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 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

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

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 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 herramienta de autoayuda y autocontrol que permite tomarse un descanso y evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego.

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.

Página Web: Sitio web de Coljuegos <https://www.coljuegos.gov.co/>, en el cual el jugador puede acceder al micrositio de Juego Responsable y acceder a la información relacionada con la estrategia diseñada por la entidad.

Juego Responsable: Concepto que comprende una serie de prácticas y recomendaciones cuyo objetivo es 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. El Juego Responsable 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.

Establecimiento de Comercio. Lugar físico donde se desarrolla la actividad de juegos de suerte y azar.

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

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 del juego 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.

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.

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.

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%2fentfity%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>

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

Registro Autoexcluidos: Es el registro 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 o adquirir créditos para la participación en el juego durante el periodo por definido por el jugador.

Test de identificación de factores de riesgo: Es una herramienta a disposición del jugador diseñada 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.

Tiquete nominativo: Documento físico o electrónico que se expide a favor de un jugador determinado y debe ser inscrito en un registro que llevará el operador del juego. Sólo será reconocido el derecho que se contenga en el documento a la persona para la que fue expedido, por lo que el titular debe identificarse conforme a la legislación colombiana.

Tiquete al portador: Documento que no se expide a favor de un jugador determinado y su simple exhibición legitima al portador sobre cualquier derecho que contenga el mismo.

CAPÍTULO II DISPOSICIONES

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

- **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: 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 asociados al juego sin control.

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

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

ARTICULO 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:

- 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. Las campañas de promoción y prevención sobre juego responsable creadas y desarrolladas por Coljuegos hacen parte de las acciones de promoción y prevención.

Los operadores deberán establecer las siguientes acciones de promoción y prevención:

- **Adoptar e implementar el Programa de Juego Responsable.**

Las campañas de promoción y prevención sobre juego responsable creadas y desarrolladas por Coljuegos hacen parte de las acciones de promoción y prevención las cuales podrán ser adoptadas por los operadores de juegos de suerte y azar.

- 2. Acciones de Autocuidado:** Son herramientas dirigidas a los jugadores de juegos de suerte y azar, que les permiten tomar decisiones informadas y gestionar su comportamiento de juego de manera consciente y controlada. Estas herramientas son las siguientes:

- **Test de identificación de factores de riesgo.**
- **Formato de Autoexclusión.**

- 3. Acciones de Apoyo:** El operador deberá proporcionar a los jugadores 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), según sea su afiliación. 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.

CAPÍTULO III

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

IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

ARTICULO 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.

1. Acciones de Promoción y Prevención:

- a) Designar un empleado de la compañía 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:
 - i. Población Jugadora sin factores de Riesgo de Juego Compulsivo.
 - ii. Población Jugadora con factores de Riesgo de Juego Compulsivo.
 - iii. Población No Jugadora: Priorizando menores de edad, población joven y personas mayores, de conformidad con la Ley 1616 de 2013.

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.
- 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 como 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 gestión de las iniciativas y estrategias adoptadas en el programa.

Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se fijan lineamientos en materia 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 para jugar de los niños, niñas y adolescentes.
- e) Las comunicaciones comerciales no podrán dirigirse directa o indirectamente a niños, niñas y adolescentes, para persuadirlos o incitarlos al juego.
- f) Incluir en las piezas publicitarias, tanto digitales como impresas, de los establecimientos de comercio, canales de comercialización fijos y/o virtuales, y plataformas de juego, el mensaje de juego responsable: **"Juega bien. Ser responsable es parte del juego. Prohibida la venta a menores de edad"**, utilizando cualquier tipo de fuente de la categoría Sans Serif y un tamaño legible, adecuado al formato de la pieza publicitaria, o de acuerdo con las disposiciones de aplicación establecidas por Coljuegos en el Manual de Marca.
- g) Los operadores de juegos novedosos y de rifas de carácter nacional deberán adoptar en el ticket de venta físico y/o electrónico, el mensaje **"Juega bien. Ser responsable es parte del juego. Prohibida la venta a menores de edad"**, utilizando cualquier tipo de fuente de la categoría Sans Serif y un tamaño legible, adecuado al formato del ticket de venta, o de acuerdo con las disposiciones de aplicación establecidas por Coljuegos en su Manual de Marca.
- h) 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 establecimientos de comercio.
- i) Los operadores de las modalidades de juegos localizados y juegos novedosos 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 **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 durante la vigencia del contrato de concesión, conforme a los lineamientos establecidos en la presente resolución.
 - **Modalidad Juegos Novedosos de tipo operados por internet:** Cuando se trate de un nuevo contrato o de la renovación de un contrato de concesión, el operador, previo al inicio de operación, deberá remitir a Coljuegos un nuevo Programa de Juego Responsable, siguiendo las disposiciones y lineamientos

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

establecidos en la presente resolución, para su implementación durante la vigencia del contrato correspondiente.

- **Modalidad de Juegos Novedosos y Juegos Localizados:** Cuando se trate de un nuevo contrato o de la renovación de un contrato de concesión, el operador dentro de los 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 establecimientos de comercio donde operen juegos de suerte y azar de la modalidad localizados.

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

PARAGRAFO 2: Los operadores de las modalidades de juegos localizados, juegos novedosos y de tipo operados por internet tendrán, desde la entrada en vigencia de la presente resolución hasta el 31 de diciembre de 2024, para implementar los ajustes necesarios en el contenido del mensaje de juego responsable, aplicable tanto a las piezas publicitarias como a los tiquetes de venta, de acuerdo con la modalidad de juego.

PARAGRAFO 3: El operador deberá notificar a Coljuegos y remitir el programa de juego responsable actualizado en caso de realizar cualquier modificación al mismo.

2. Acciones de Autocuidado

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.

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

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 establecimientos de comercio.

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

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, así como los operadores de juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet), deberán implementar y garantizar un proceso de autoexclusión en sus plataformas de juego, que cumpla con las siguientes condiciones:

El jugador podrá autoexcluirse voluntariamente por un período mínimo de 30, 60, 90 días calendario o por un tiempo superior que él mismo defina. En ninguna circunstancia la autoexclusión será revocable durante el termino de autoexclusión definido por el jugador.

El vencimiento de este término implica la caducidad del periodo de autoexclusión, quedando el jugador automáticamente habilitado en la plataforma de juego.

- c) Los operadores deberán asegurar que, durante el período de autoexclusión seleccionado por el jugador, este no pueda acceder a los servicios de juego en línea ofrecidos por el operador.
- d) 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.
- e) Coljuegos pondrá a disposición de los operadores de juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet), el procedimiento para la remisión de información a Coljuegos del registro de autoexcluidos, el cual deberá contener la siguiente información:

- Sexo: (Masculino, Femenino, Otro.)
- Escolaridad con los siguientes parámetros: (Ninguna, Primaria, Secundaria, Técnico, Tecnólogo, Pregrado, Postgrado.)
- Departamento.

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

- Municipio.
 - Fecha de nacimiento.
- f) Los operadores deberán crear y mantener actualizado el registro de autoexcluidos.
- g) Los operadores de juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet), y de tipo operados por internet, deberán adoptar una Política de Tratamiento de Datos, de acuerdo con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. Esta política deberá tener en cuenta la información sensible contenida en el registro de autoexcluidos, la información que se proporcionará al jugador sobre el uso de esta, la autorización expresa del titular para su recopilación y tratamiento, así como el carácter facultativo para atender las preguntas relacionadas con este tipo de datos.
- h) Los operadores autorizados de juegos 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.
- i) Los operadores autorizados no podrán conceder préstamos ni cualquier otra modalidad de crédito o asistencia financiera a los jugadores.

PARAGRAFO 1: Los operadores de la modalidad de juegos novedosos con canal de comercialización por internet y de tipo operados por internet tendrán hasta el 1 de diciembre de 2024, para implementar el proceso de autoexclusión en sus plataformas de juego.

3. Acciones de Apoyo.

Los operadores de juegos novedosos y de tipo operados por internet deberán poner a disposición, a través del enlace al micrositio de juego responsable, el directorio creado por Coljuegos 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) según la afiliación del usuario.

Los operadores de juegos localizados deberán poner a disposición, a través del enlace al micrositio de juego responsable de Coljuegos, el directorio de fundaciones e instituciones prestadoras de salud. Este enlace deberá estar incluido en el material informativo disponible en los establecimientos de comercio, ya sea en formato digital o impreso.

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 reporte semestral (formato digital) a Coljuegos que evalúe el impacto del programa de juego responsable e incluya los resultados de su implementación.

Para el primer semestre del año, el reporte deberá ser remitido dentro de los primeros quince (15) días hábiles del mes julio, y para el segundo semestre del año, dentro de los primeros quince (15) días hábiles del mes enero del año siguiente.

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

Este reporte deberá incluir los resultados obtenidos e indicadores de gestión de la implementación del programa de juego responsable, conforme a las (i) Acciones de Promoción y prevención, (ii) Acciones de autocuidado; (iii) Acciones de apoyo.

PARAGRAFO 1: Los operadores de juegos novedosos de tipo operados por internet deberán, dentro de los quince (15) días hábiles del mes de enero de 2025, presentar un reporte sobre los resultados obtenidos e indicadores de gestión de la implementación del Programa de Juego Responsable que ha venido implementando durante la vigencia del contrato de concesión, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 1.7.2. "Programa de Juego Responsable" 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.

ARTICULO 13. TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales de los jugadores recibidos por los operadores, serán 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.

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

Dada en Bogotá D.C., a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MARCO EMILIO HINCAPIE RAMÍREZ
Presidente

Folios: xxxx
Número de expediente: xxxx
Aprobó: xxxx
Revisó: xxxx
Elaboró: xxxx