

*Por la Salud de Colombia
Juega Bien, Juega Responsable*



Manual de Buenas Prácticas de Juego Responsable en Colombia

**Contrato Número C2197
EUROPLAY SAS Nit 900.230.527-0**

| | |
|-------------------------------|-------------------|
| Fecha de elaboración | 15/10/2024 |
| Fecha de actualización | 15/01/2026 |
| Aprobado por | Adolfo Muñoz Ruiz |
| Elaborado por | Rossy Cartagena |



Contenido

- I. Introducción**
 - II. Objetivo General**
 - III. Objetivos Específicos**
 - IV. Desarrollo y Alcance**
 - V. Principios**
 - VI. Definiciones**
 - VII. Encargado de Programa de Juego Responsable Política de Juego Responsable**
 - VIII. Políticas de Juego Responsable**
 - IX. Etapas del programa de Juego Responsable**
 - X. Lineamientos de Juego Responsable**
 - XI. Derechos y Deberes del Jugador**
 - XII. Acciones a Implementar.**
 - Acciones de Promoción y Prevención.
 - Acciones de autocontrol.
 - Acciones de Autocuidado.
 - Acciones de apoyo a los afectados
 - XIII. Señales de Alarma por parte del Jugador**
 - XIV. Grupos de Interés**
 - XV. Etapa de Evaluación**
- Anexos**

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



I. Introducción

Los juegos de suerte y azar representan una actividad de entretenimiento intrínseca a la cultura humana, ofreciendo alternativas de recreación y ocio. No obstante, **EUROPLAY SAS** reconoce que una minoría de usuarios puede presentar vulnerabilidades individuales que derivan en impactos negativos en su entorno familiar, laboral y social.

Bajo el marco legal colombiano, esta actividad es un monopolio rentístico del Estado, altamente regulado para garantizar su explotación lícita y su aporte social. En cumplimiento de la **Resolución 20244000022654 de 2024 de Coljuegos**, este manual constituye la hoja de ruta para mitigar los riesgos asociados al juego sin control.

Actualmente, los juegos de azar en nuestro país, son una actividad económica altamente regulada, y que por Ley, es autorizada para ser desarrollada y explotada comercialmente de manera legal. Es de gran importancia afirmar y establecer que los juegos de suerte y azar en Colombia son una actividad de relevancia económica y social, que están bajo el marco del entretenimiento y la diversión como una actividad que genera recreación.

A pesar de lo mencionado anteriormente, hay personas, en este caso usuarios o jugadores que se convierten en vulnerables frente al desarrollo de dicha actividad, debido al factor adictivo que puede desencadenarse en la práctica de los juegos de azar.

Por todo esto, es de gran importancia y relevancia generar sensibilización y conciencia a todas las partes interesadas, con el fin de asegurar y propender la salud integral del jugador, la salud de su familia, y a su vez; a sostenibilidad de la industria de juegos de suerte y azar.

Según la **Organización Mundial de la Salud (OMS)**, la ludopatía es una enfermedad física y psicoemocional que genera dependencia. Como operadores responsables, nuestra misión es fomentar una cultura donde el juego sea una decisión informada, voluntaria y saludable, proporcionando herramientas de acompañamiento y mecanismos de autoexclusión para proteger la integridad de nuestros grupos de interés.

La empresa **EUROPLAY SAS** da la bienvenida a este nuevo proceso, desde la institucionalidad se busca fomentar una política de acompañamiento a los jugadores, aplicando los parámetros especificados en el presente documento, los cuales fomentan y contribuyen a la cultura del Juego Responsable.

Este documento se crea con el objetivo de seguir mostrando la importancia de promover la cultura responsable, basada en el marco de las Buenas Prácticas; en esta cartilla se encontrarán ayudas, capacitaciones y acciones para un buen desarrollo de los Juegos de Suerte y Azar,

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



se busca que con este manual se prevenga y se proteja a los jugadores, a las familias y a la comunidad en general; mitigando los riesgos relacionados con un juego compulsivo, promoviendo el juego saludable, que conlleva al entretenimiento y la Diversión.

Finalmente este manual también será herramienta de apoyo para todos nuestros colaboradores, con el fin de que los mismos sean promotores de Decisiones Seguras y Favorables que conlleven a que el jugador este informado y tenga una decisión voluntaria de jugar o de autoexcluirse.

II. Objetivo General

Definir e implementar los lineamientos obligatorios en materia de **Juego Responsable** para todos los establecimientos de juegos localizados vinculados al contrato de concesión **C2197 de EUROPLAY SAS**. Lo anterior, bajo los estándares de la **Resolución 20244000022654 del 16 de octubre de 2024**, con el fin de establecer acciones estratégicas que mitiguen los efectos negativos del uso inadecuado del juego y aseguren una industria sustentable, proactiva y orientada a la salud mental del consumidor.

III. Objetivos Específicos

- **Promoción:** Ejecutar acciones de comunicación enfocadas en el juego como una actividad de esparcimiento sano.
- **Mecanismos de Control:** Proveer de forma física y digital el **Test de Autodiagnóstico** y el **Formulario de Autoexclusión** suministrados por la entidad reguladora.
- **Liderazgo Interno:** Designar y capacitar a un encargado (Oficial de Juego Responsable) para el seguimiento de los lineamientos.
- **Identificación de Riesgos:** Capacitar a los colaboradores para detectar señales de alarma y perfiles de jugadores en riesgo, facilitando la orientación oportuna hacia redes de apoyo profesional.

IV. Desarrollo y Alcance

Este manual aplica a la totalidad de los establecimientos, salas de juego bajo el contrato **C2197**. Se define el **Juego Responsable** como la elección racional y sensata de las opciones de juego, considerando las circunstancias personales del individuo y garantizando que el valor apostado nunca supere la capacidad económica del jugador.

La implementación de este programa responde a la normativa vigente emitida por **Coljuegos**, buscando no solo prevenir el juego patológico, sino también proteger a los menores de edad y grupos vulnerables. Este documento es de obligatorio conocimiento para empleados, administradores, socios y contrapartes de **EUROPLAY SAS** a nivel nacional.

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



También informar el acercamiento metodológico y conceptual de “los lineamientos de Juego Responsable”, este proceso tiene como finalidad, la creación, identificación y profundización de acciones que tengan como objetivo prevenir el juego desmedido y promover el juego responsable en los establecimientos y salas de juego de la empresa EUROPLAY SAS.

El Juego Responsable consiste en la elección racional y sensata de las opciones de juego, que tenga en cuenta la situación y circunstancias personales del jugador, impidiendo que el juego se pueda convertir en un problema. El Juego Responsable implica una decisión informada y educada por parte de los consumidores con el único objetivo del entretenimiento, la distracción y en el cual el valor de lo jugado no supera nunca lo que el individuo se puede permitir. (Marca, 2021)

La elaboración del presente manual de buenas prácticas, es el resultado de un seguimiento y una implementación de la Resolución 20214000036784 de 2021 derogada por la Resolución 20244000022654 de 2024 del 16/10/2024, creada por parte de la entidad reguladora, Coljuegos, por medio de la cual contribuye a la prevención y mitigación del juego sin control, pero además promueve y promociona el juego como una alternativa de entretenimiento y diversión.

La empresa **EUROPLAY SAS** identificada con el NIT 900.230.527-0 presenta dicho documento, elaborado bajo las medidas y lineamientos expuestos por la entidad reguladora, estará a disponibilidad de los jugadores con el objetivo de brindar información, educación y conocimiento de la implementación de acciones de Juego Responsable.

Dicho manual también deberá ser de total conocimiento de todas las contrapartes de la empresa y de los empleados de todos los establecimientos que se encuentran en el contrato de concesión C2197 a nivel nacional.

V. Principios

Integridad

La Empresa **EUROPLAY SAS** y todas sus contrapartes internas, en especial los empleados de los establecimientos de atención directa al Jugador, están comprometidos con la implementación de dicho manual, de todas las acciones allí plasmadas con el fin de cumplir con la protección al Jugador en el marco del respeto, la honestidad y el respeto.

Transparencia

El Programa presentado en este manual busca cumplir en el marco de la transparencia y de la legalidad con todos los lineamientos de Juego Responsable.

Legalidad

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



La empresa **EUROPLAY SAS** y el encargado de Juego Responsable en este caso **ADOLFO MUÑOZ RUIZ** deberá velar por que se cumpla con la normatividad vigente relacionada con juego responsable y la protección del jugador y de sus datos.

Responsabilidad

Los programas de Juego Responsable comprometen no solo al jugador, sino también a la empresa concesionaria del Juego. Seremos responsables de la promoción de estrategias para minimizar los riesgos que el juego se convierta en un entorno desfavorable con toma de decisiones acertadas por parte del Jugador en la participación del juego.

VI. Definiciones

A continuación, presentamos las definiciones de apoyo de la presente Resolución 20214000036784 de 2021 derogada por la Resolución 20244000022654 de 2024 del 16/10/2024 publicada por Coljuegos.

- **Adicción:** La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como un estado psíquico y algunas veces físico resultante de la interacción entre un organismo vivo y un objeto, persona o conducta, que se caracteriza por producir modificaciones del comportamiento y otras reacciones que incluyen siempre un deseo incontrolable de repetir una conducta, continua o periódicamente, a fin de experimentar nuevamente sus efectos psíquicos y evitar a veces el malestar de su privación. Toda situación que provoque en la persona un tipo de vínculo estereotipado y excluyente corre el riesgo de convertirse en una adicción, entre ellas, las drogas, el juego, el trabajo, la comida, el sexo, la televisión, la obsesión por el orden, la limpieza, etc.
- **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.
- **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:** 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.
- **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

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



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 de operadores 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) y 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 vacacionales. Adicionalmente, tienen unos criterios de diagnóstico de juego patológico previamente definidos.
- **Ludopatía:** El juego patológico o ludopatía es considerado por la Organización Mundial de la Salud como adicción dentro de las enfermedades mentales y ocupa un lugar en la Clasificación Internacional y en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría.
- **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, la 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, adquirir créditos y participar en el juego novedoso de tipo operador 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 comportamiento que requiere 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, ayudando a reconocer y gestionar el comportamiento de riesgo.

VII. Encargado Del Programa de Juego Responsable.

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



En virtud de la nueva normativa, la empresa **EUROPLAY SAS** ratifica a **ADOLFO MUÑOZ RUIZ** como líder del programa. Su rol no es solo administrativo, sino de vigilancia y control, con las siguientes responsabilidades extendidas:

- **Gestión de Datos:** Administrar y custodiar el **Libro de Registro de Autoexcluidos**, garantizando la actualización en tiempo real y la comunicación inmediata a Coljuegos conforme a los anexos técnicos de la resolución vigente.
- **Formación Continua:** Diseñar y ejecutar el cronograma anual de capacitación para el 100% del personal. Debe asegurar que los colaboradores no solo conozcan la norma, sino que posean habilidades de **comunicación asertiva** para abordar a jugadores en crisis.
- **Auditoría y Seguimiento:** Realizar visitas aleatorias a los establecimientos del contrato **C2197** para verificar que las piezas publicitarias, los formularios de autoexclusión y los tests de autodiagnóstico estén visibles y disponibles.
- **Reporte de Indicadores:** Elaborar los informes anuales de gestión que deben presentarse a la Junta de Socios y a la entidad reguladora, detallando el número de sensibilizaciones realizadas y el impacto de las campañas de prevención.
- **Enlace Institucional:** Actuar como el único interlocutor válido ante Coljuegos para requerimientos técnicos relacionados con la salud mental y el juego responsable.

VIII. Políticas de Juego Responsable.

Nuestra política corporativa se fundamenta en el principio de "**Prevención desde la Información**". Los lineamientos específicos son:

- **Cero Tolerancia al Juego de Menores:** Se establece un protocolo estricto de verificación de identidad al ingreso de cada sala. Cualquier falla en este control se considera una falta gravísima al contrato de concesión.
- **Prohibición de Incentivos de Crédito:** Ningún empleado de **EUROPLAY SAS** está autorizado para prestar dinero, facilitar contactos de prestamistas o fomentar el juego bajo crédito. El juego debe realizarse únicamente con recursos propios y disponibles del usuario.
- **Protección al Autoexcluido:** Una vez firmado el formulario, el personal tiene la obligación legal de impedir el ingreso del usuario. La revocatoria de esta decisión solo podrá tramitarse después de transcurridas **72 horas** desde la solicitud inicial, buscando evitar decisiones impulsivas del jugador.
- **Transparencia en el Retorno:** El jugador tiene derecho a conocer las reglas de cada máquina o juego de mesa, incluyendo las probabilidades y los planes de premios, fomentando una expectativa de ganancia realista y no mágica.
- **Entorno Seguro:** El operador se compromete a no utilizar publicidad engañosa que sugiera que el juego es una solución a problemas financieros o una alternativa al trabajo.

IX. Etapas del programa de juego responsable

El programa de **EUROPLAY SAS** no es un documento estático, sino un proceso cíclico que se divide en tres fases robustas para asegurar la protección del jugador:

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



1. Fase de Planeación e Implementación Institucional

- **Diseño de Protocolos:** Desarrollo de guías de atención para el personal de sala ante situaciones de crisis (jugadores agresivos o con síntomas de ansiedad).
- **Acondicionamiento Físico y Digital:** Instalación de puntos de información visibles en los establecimientos localizados y secciones dedicadas en plataformas digitales que incluyan el **Test de Autodiagnóstico** y el **Formulario de Autoexclusión**.
- **Gestión de Redes de Apoyo:** Consolidación de una base de datos regional de centros de salud mental y fundaciones especializadas en ludopatía para la remisión efectiva de usuarios.

2. Fase de Ejecución y Operación (Día a Día)

- **Monitoreo de Conductas:** Vigilancia activa en las salas para identificar patrones de riesgo (tiempo excesivo de permanencia, intentos de crédito).
- **Control de Acceso:** Verificación estricta de documentos de identidad y consulta de la lista interna de autoexcluidos antes de permitir el ingreso o la participación.

3. Fase de Seguimiento y Mejora Continua

- **Evaluación Anual:** Auditoría interna de los resultados del programa para ser reportados a la Junta de Socios y a Coljuegos.
- **Actualización Normativa:** Ajuste inmediato del manual ante cualquier nueva circular externa o cambio en el Estatuto Tributario que afecte la operación de los juegos.

X. Lineamientos Técnicos de Juego Responsable

Para dar cumplimiento a la Resolución de 2024, **EUROPLAY SAS** establece los siguientes lineamientos operativos obligatorios para el contrato **C2197**:

1. Capacitación Especializada del Talento Humano

El personal no solo recibirá información, sino formación en:

- **Primeros Auxilios Psicológicos:** Cómo abordar a un jugador que presenta un brote de ansiedad o agresividad.
- **Detección Temprana:** Identificación de las "fases del jugador" (Fase de ganancia, Fase de pérdida y Fase de desesperación).
- **Gestión de la Autoexclusión:** Trámite administrativo legal para que el formulario tenga validez jurídica ante Coljuegos.

2. Herramientas de Mitigación de Riesgos

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



- **Acceso al Test:** Disponibilidad permanente de herramientas de autoevaluación. El personal debe saber invitar al jugador a realizar el test sin invadir su privacidad o sonar acusatorio.
- **Relojes y Visibilidad del Tiempo:** Los establecimientos deben facilitar que el jugador tenga noción del tiempo real transcurrido para evitar estados de "disociación" durante el juego.

XI. Derechos y Deberes del Jugador

Bajo la normativa vigente, se han expandido las facultades y responsabilidades de los usuarios para fomentar una relación equitativa con el operador.

1. Derechos del Jugador

- **Derecho a la Información Clara:** A estar informado sobre el juego, sus reglas, plan de premios y todas las condiciones de este.
- **Derecho a la Protección de Datos:** Sus datos personales y su condición de "autoexcluido" gozan de reserva legal bajo la Ley 1581 de 2012.
- **Derecho a la Autolimitación:** Poder solicitar límites de tiempo o gasto antes de iniciar su jornada de entretenimiento.
- **Derecho a la Atención Digna:** Ser tratado con respeto por el personal de **EUROPLAY SAS**, especialmente en momentos de vulnerabilidad emocional.

2. Deberes del Jugador

- **Deber de Identificación:** Presentar su cédula de ciudadanía original (o documento equivalente legal) siempre que sea requerido.
- **Deber de Honestidad Financiera:** Jugar únicamente con excedentes de sus ingresos, no con dinero destinado a necesidades básicas (arriendo, salud, educación).
- **Deber de Comportamiento:** Mantener una conducta decorosa dentro de la sala, evitando agresiones físicas o verbales a máquinas, empleados u otros jugadores.
- **Deber de Legalidad:** No intentar utilizar el juego para el lavado de activos o la financiación del terrorismo.

XII. Acciones a implementar

Las acciones principales para implementar el programa de Juego Responsable:

1. Acciones de Promoción y Prevención:

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



Acciones que se adelantan a través de campañas de comunicación y educación dirigidas a la ciudadanía en general. Las cuáles serán implementadas por la empresa **EUROPLAY SAS**, dirigidas a minimizar el riesgo de juego sin control y a maximizar la protección de los grupos de riesgo. Estas acciones pueden permanecer en publicidad en el local, punto de venta o medios de comunicación digitales, o cualquier otra herramienta de la cual se deberá dejar constancia en la evaluación semestral del programa de juego responsable que deben de presentará ante Coljuegos.

Las acciones presentadas a continuación, son las elaboradas por la empresa **EUROPLAY SAS** para promover el “Jugar Bien” dentro de los establecimientos que se encuentran dentro del contrato de concesión autorizado por Coljuegos.

- **Publicidad**

La publicidad, deberá seguir los lineamientos de la Responsabilidad Social Corporativa, la cual deberá contar con información suficiente, clara, veraz y no engañosa. Piezas gráficas donde la empresa **EUROPLAY SAS** comunica de manera clara las restricciones para jugar de los niños, niñas y adolescentes.

A través de los medios de comunicación que tenga la empresa digital o físicos, tales como lo son televisores en las salas, habladores, chats, redes sociales, etc., donde se compartirán las piezas promocionales por medio de las cuales la empresa **EUROPLAY SAS** promueve su programa de juego responsable.

- Diseño, impresión y promoción de las piezas gráficas por medio de las cuales se informa a los jugadores el compromiso del establecimiento en promover el juego responsable y mitigar los riesgos del uso incorrecto del juego, estos archivos se presentan como anexo a la cartilla.
- Desarrollo de Publicidad y Mercadeo. El Concesionario deberá tener un compromiso en desarrollar estrategias de marketing y publicidad que ofrezcan información clara y específica que contribuyan a transmitir la importancia de una relación sana con el juego.
- Para desarrollar una publicidad que tienda a este objetivo, se deberán incorporar piezas publicitarias – destacar la relevancia de una sana relación con el juego y con el propósito de proteger a los jugadores acerca del juego problemático.
- La información relacionada con las buenas prácticas de Juego deberán ser claras, didácticas, visibles y ubicarse en todas los establecimientos que pertenezcan al contrato de concesión C2197 considerando distintos medios tales como pendones, stickers, publicidad en pantallas y folletos educativos etc.

Juega bien, ser responsable es parte del juego. (Material impreso y digital)

Jugar sin control causa adicción. (Material impreso y digital)

El juego es entretenimiento, juega con moderación. (Material impreso y digital)

Prohibida la venta a menores de edad. (Material impreso y digital)

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



Otras (Digitales):

- No te excedas del límite destinado para jugar, evita solicitar créditos o dinero prestado para jugar.
- Prioriza tus actividades familiares, sociales y laborales.
- Cuéntale a tus familiares y amigos sobre tu experiencia jugando. Si lo haces responsablemente, no hay porqué ocultarlo.
- Siempre que juegues, hazlo, pero no en exceso.
- Si estas triste, enojado o deprimido, toma un descanso y regresa en otro momento a jugar.
- No pierdas el control y tu dinero, mejor infórmate sobre los riesgos que existen cuando no juegas de forma responsable.
- El juego, es, antes que cualquier otra cosa, una actividad elegida libremente, a la que puedes renunciar siempre que lo desees.

Tips para el jugador

- Juega por diversión, no por dinero o para evadir problemas.
- Juega solo en lugares físicos y virtuales autorizados por Coljuegos (es el ente regulador de la oferta nacional de juegos de suerte y azar).
- Recuerda que los juegos de suerte y azar son una opción de entretenimiento para mayores de 18 años.
- Conoce tus deberes y derechos como jugador.
- Reconoce las políticas de juego responsable del establecimiento donde estás jugando.
- Infórmate sobre las reglas del juego de tu preferencia antes de jugar.
- Lleva un resumen de las cantidades que apostaste.
- Haz que los juegos de suerte y azar sean una experiencia agradable, divertida, sin riesgo de daño.
- Descansar un tiempo entre jugadas.
- Tomar la decisión libremente de irse a casa.
- Determinar el límite de gasto antes de jugar.
- Juega por diversión, no por dinero o para evadir problemas.

Capacitaciones

Desarrollar actividades de difusión y concientización a empleados de casinos y de salas de juego. Se deberá involucrar a todas las contrapartes internas de los concesionarios por ejemplo a la Junta Directiva, Directivos, Administradores, Personal de atención al cliente, etc. Esto con el fin de participar de todas las actividades que sean orientadas dentro de la empresa **EUROPLAY SAS** con respecto a la implementación de Juego Responsable. Esto se deberá realizar por medio de un proceso de sensibilización y socialización con respecto a la importancia del juego saludable.

Actividades a Desarrollar:

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



- Difusión del Manual de Juego Responsable de la Empresa.
- Inducción en materia de Juego Responsable a todos los empleados nuevos.
- Capacitación como mínimo una vez al año a los empleados en temas de autoexclusión voluntaria y Juego Responsable.
- Charlas de sensibilización sobre el juego patológico con el fin de generar herramientas para la identificación de jugadores que puedan estar presentando señales de alerta con respecto al juego patológico.
- Se realizaran evaluaciones a los empleados de dicho programa no solo al final de la capacitación, sino también en el transcurrir del programa.
- Es importante aclarar que las capacitaciones se podrán realizar de manera presencial o virtual, utilizando una convocatoria anticipada, con el fin de garantizar la presencia de la gran mayoría de los empleados.

Se tendrá como material interno una presentación por parte de líder de Juego Responsable en este caso ADOLFO MUÑOZ RUIZ, por medio de la cual se capaciten a los empleados de los establecimientos una vez al año (cómo mínimo), en donde se les explique los lineamientos de juego responsable y las acciones que se encuentra implementando la empresa.

Diseñar un formato de asistencia, donde quede constancia de la participación y periodicidad de las capacitaciones realizadas a cargo del empleado asignado como responsable del cumplimiento de la Resolución 20214000036784 de 2021.

2. Acciones de autocontrol

Las siguientes acciones serán implementadas y evaluadas por ADOLFO MUÑOZ RUIZ, encargado en materia de juego responsable de la empresa **EUROPLAY SAS**.

- Implementar el test autodiagnóstico suministrado por el entidad reguladora, Coljuegos, con el fin de ofrecer a los jugadores para una autoevaluación de su nivel de juego de manera opcional.
- Tener disponible de forma física o electrónica el formato de autoexclusión, y suministrarlo al jugador cuando lo solicite, dicho formato será presentado a la Junta Directiva de la Empresa y radicado a Coljuegos para su conocimiento.
- Llevar un registro de autoexclusión de jugadores, así como su revocatoria, los cuales deberán ser reportados a Coljuegos a través de la herramienta dispuesta por Coljuegos para el efecto.
- Los operadores autorizados no podrán conceder préstamos, ni cualquier otra modalidad de crédito o asistencia financiera a los participantes.
- 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.
- Prohibir el acceso al local comercial en el caso de juegos localizados a menores de edad, así como aquellas que hayan solicitado su autoexclusión de manera voluntaria.

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



- Socializar la solicitud de autoexclusión y también la revocatoria del mismo; es importante tener en cuenta que la revocatoria tendrá efecto después de las 72 horas de autoexcluirse.
- En cada establecimiento deberá haber una persona encargada de brindar información de Juego Responsable al Jugador, a la familia o a la comunidad en general.
- Las personas o jugadores que muestren síntomas de ansiedad en el momento del juego, se les brindara un acompañamiento con el fin de apoyarlo en el momento de la alteración.
- 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 de 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 Autocuidado.

Las acciones estarán enfocadas en suministrar herramientas dirigidas a los jugadores de suerte y azar, que les permita tomar decisiones informadas.

Estas herramientas son las siguientes:

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

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.

La empresa **EUROPLAY SAS** tendrá en cada uno de sus establecimientos el formato suministrado por la entidad.

4. 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 dejará constancia en el informe de seguimiento al programa de Juego Responsable.

XIII. Señales de Alarma por parte del Jugador

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



- Golpear los elementos de juego y sus partes de manera indebida.
- Utilizar Vocabulario inadecuado al interior del establecimiento.
- Maltrato al personal de la sala de juego y/o a los otros jugadores.
- Alterarse con otros ganadores de juego.
- Tener emociones que determinen comportamientos de tristeza o irritabilidad.
- Pedir Dinero prestado al personal de sala o a los mismos jugadores.
- Intentar tener disponibilidad permanente de una maquina en una sala de juego.

XIV. Grupos de Interés

- Es de Gran importancia identificar los grupos de interés relacionados con la implementación de las acciones de Juego Responsable enmarcadas en este Manual.
- Estos Grupos de Interés Directos o Indirectos se establecerán como aliados directos e indirectos, manteniendo relaciones de colaboración permanente con los mismos.
- Dentro de los Grupos de Interés que se pueden identificar esta Coljuegos como Entidad Reguladora del Juego, la cual es la responsable de mostrar los lineamientos normativos, Ministerio de Salud, Universidades, Fundaciones, unidades hospitalarias, centros de ayuda, profesionales de la salud, entre otras.

XV. Etapa de Evaluación

Los concesionarios de juego, en este caso **EUROPLAY SAS** deberá realizar anualmente una revisión y evaluación de las acciones desarrolladas a partir de este manual de Juego Responsable, con todas las contrapartes internas y aplicará los cambios que se determinen importantes para una eficaz política de Juego Responsable.

Anexos

Como anexo al presente manual de buenas prácticas se presentan los siguientes documentos:

- Hoja de vida del encargado en materia de juego responsable de la empresa.
- Formato de capacitaciones a contraparte internas de la empresa.
- Piezas gráficas que complementen la campaña de promoción y prevención.
- Plan de acción para implementación y seguimiento de los lineamientos.
- Formulario de autoexclusión.
- Política de Tratamiento de datos.

Se presenta a los días 15 del mes Enero de 2026.

A handwritten signature in black ink, located at the bottom left of the page. The signature is stylized and appears to be the name of the person responsible for the document.

Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia
Representante legal
C. Ext. 222.323 Btà



A handwritten signature in black ink, appearing to be "J. P. M.", is written over a light gray circular stamp.

Firma del encargado de juego responsable
C. Ext. 222.323 Btà

Juega Bien
 Juega Responsable
 Por la Salud de Colombia



LISTADO ENTIDADES SALUD MENTAL – JUEGO RESPONSABLE

| | |
|---|---|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">B O G O T Á</p> | <p>Funda Creser Teléfono (571) 7513562 – 3183451186 Ubicación: Calle 112 # 18A-09 – Bogotá</p> <p>Fundación evoluciona Teléfono: 313.374.4337 Ubicación: Calle 79A # 69T-49 – Bogotá Correo: info@fundacionevoluciona.org</p> <p>Fundación libérate Teléfono: (601) 685 9456 – 6854670 – 350.506.3030 – 311.448.3232 Ubicación: transversal 77 # 166-40, Bogotá – Colombia Correo: fundacionliberate@fundacionliberate.org.co</p> <p>Grupo: Renacimiento Dirección: Calle 56 # 13 - 28 Of. 202 favor Timbrar. Reuniones: lunes- martes -miércoles-viernes 5:00PM a 7:00 PM / sábados 3:00PM a 5:00PM Informes: 3132009448</p> <p>Grupo: Vida Nueva Dirección: calle 35 sur #74-12 Kennedy central Reuniones: lunes-miércoles-jueves-viernes 5:30PM a 7:30PM / sábados y festivos 3:00PM - 5:00PM Informes: 3214964333 Email: vidanueva-bogota@jugadoresanonimoscolombia.org</p> <p>Grupo: Liberación Dirección: Calle 135 # 45 A - 72 Reuniones: martes de 8:00 PM a 9:30 PM y jueves de 7:00 PM a 8:30 PM Informes: 305 427 18 18</p> <p>Grupo: Camino a la Plenitud Dirección: Carrera 69 M # 71 - 82 La Estrada Reuniones: lunes - jueves 5:00 PM a 7:00 PM / Lunes Festivos 3:00 PM a 5:00 PM Email: caminoyalplenitudbogota@jugadoresanonimoscolombia.org Informes: 3503743703</p> <p>Psicóloga.co – especialistas en salud mental Teléfono: 314.813.1016 – 320.337.9561 – (601) 6356150 Ubicación: sede Country: Carrera 16#80-77 – Sede Norte: Carrera 7c bis# 139-18 – Bogotá Correo: contacto@psicologa.co</p> |
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Antioquia</p> | <p>Grupo: Bello Despertar (Bello) Dirección: Cr 49 # 46-06 Reuniones: martes-jueves 6:30PM a 7:45PM Informes: 3146891266 Email: bellodespertar-bello@jugadoresanonimoscolombia.org</p> <p>Corporación Renacerá – (Copacabana) Teléfono: 316.323.8215 Ubicación: Copacabana, Antioquia, Vereda Buena Vista a 900 metros de la autopista detrás de Haced Correo: renacerainfo@gmail.com</p> <p>Casa libertad somos lo que superamos (Girardota) Teléfono: +57 301.242.3815 Ubicación: Vereda San Diego – Girardota Antioquia</p> <p>Brújula Salud Mental IPS – orientamos el norte de su vida (Medellín) Teléfono: 317.511.1991 – 301.647.5855 – 304.454.3628 Ubicación: Carrera 48B # 15sur-35 – Aguacatala, Medellín, Florida Nueva: Calle 44B #68A-17 Correo: info@brujulasm.com</p> <p>Dr. John Jairo Marín Cortés (Medellín) Teléfono: (604) 266 51 62 Ubicación: Carrera 43ª # 1- 85, AV. El Poblado – Edificio Banco Caja Social, piso 6, consultorio 603 Correo: john@marincortespsiquiatra.com</p> <p>Hospital San Vicente Fundación – programa de adicciones (Medellín) Teléfono: 604 4441333 Ext. 2701 – 2626 – WhatsApp: 310.532.7442 – 313.331.6212 Ubicación: dentro del hospital bloque 16 – consulta externa Correo electrónico: adicciones@sanvicentefundacion.com – juliana.quintero@sanvicentefundacion.com</p> |
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Medellín</p> | <p>Grupo: La Esperanza Dirección: Cr 72A#30A17 Barrio Belén Rosales Reuniones: lunes a sábado 6:30PM a 8:00PM/Domingos 1.00PM a 2:30PM Informes: 3016150794 Email: belen-medellin@jugadoresanonimoscolombia.org</p> <p>Sabaneta (Antioquia) Grupo: La Nueva Era Dirección: Calle 75 B sur # 38 38 Reuniones: sábados de 11 am a 12:30 pm / Informes: 3154985278 Email: 12pasos-sabaneta@jugadoresanonimoscolombia.org</p> |

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



| | |
|----------------------------|--|
| Armenia | <p>Armenia (Quindío) Grupo: Vivir mejor Dirección: Carrera 19 # 3-60 Reuniones: lunes 6:30 PM a 7:30 PM/Domingos 5:00PM a 6:00PM Informes: 3167837584</p> |
| Bucaramanga | <p>Clínica San Pablo S.A Teléfono: +57 (607) 685 2890 - Ubicación: Cra38#48-76/90 – Bucaramanga</p> |
| | <p>Grupo: La Solución Dirección: Carrera 15 # 56-31 Barrio Gómez Niño/Salida de la Ciudadela Reuniones: lunes-martes-miércoles-jueves-viernes-sábado 7:00PM a 8:30PM/ Domingos 6:30AM a 8:00AM Informes: 3158430817</p> |
| Barranquilla | <p>Grupo: Barranquilla Dirección: Carrera 56 # 96 Esquina Iglesia del Espíritu Santo Reuniones: martes-jueves 6:15PM a 7:15PM/ sábados 3:00PM a 5:00PM Informes: 3024692667</p> |
| Boyacá | <p>Grupo: Libertad (Tunja) Dirección: Calle 24 Carrera 12 Barrio Santa Lucia Reuniones: sábados 5:00PM a 6:30PM Informes: 3214964333 Email: libertad-tunja@jugadoresanonimoscolombia.org</p> |
| Cali | <p>Grupo: El Buen Camino Dirección: Avenida 5BN # 23DN68 Reuniones: lunes-miércoles-viernes 5:00PM a 7:00PM Informes: 3122705061-3206885099 Email: buencamino-cali@jugadoresanonimoscolombia.org</p> <p>Renaseres Ips Teléfono: 318.615.5030 – 301.348.6824 Ubicación: Calle 15A # 106-140 casa 10 calle de la escopeta, Barrio Ciudad Jardín, Cali- Colombia Correo: renaseresips@hotmail.com</p> |
| Cúcuta | <p>Grupo: Fénix Dirección: Avenida 3 # 17 - 106 la playa Reuniones: lunes-martes-jueves-viernes-sábado 7:00PM a 9:00PM /Domingos 10:30AM a 12:00 PM Informes: 3045914899 Email: fenix-cucuta@jugadoresanonimoscolombia.org</p> |
| Pamplona | <p>Grupo: Apolo Dirección: CRA 8 # 8 - 124 Chapinero Media Luna Reuniones: lunes-miércoles y viernes 7:00PM a 8:30PM Informes: 3156139877 Email: apolo-pamplona@jugadoresanonimoscolombia.org</p> |
| Cundinamarca | <p>Chía Grupo: Luz de Esperanza Dirección: CARRERA 4 # 9-37 Reuniones: miércoles 6:00 PM a 8:00 PM / sábados 3:00 PM a 5:00 PM Email: luzdeesperanza-chia@jugadoresanonimoscolombia.org Informes: 3106993306</p> |
| Cartagena de Indias | <p>Grupo: La Fe Dirección: Parroquia San Esteban/ Barrio Nuevo Bosque Reuniones: miércoles 7:00PM a 9:00PM Informes: 3233960260 Email: lafe-cartagena@jugadoresanonimoscolombia.org</p> |
| Ibague | <p>Grupo: Nuevo Sentimiento Dirección: Calle 14 # 7-40 Local 101 Centro Reuniones: lunes- jueves- sábado 7:00 PM - 8:30 PM Informes: 3202221815 Email: nuevosentimientoibague@jugadoresanonimoscolombia.org</p> |
| Manizales | <p>Grupo: La Salida Dirección: Carrera 23 # 19-47 Tercer Piso Oficina 206 Edificio Tamanaco Reuniones: lunes a viernes 3:00PM a 4:00PM Informes: 3113354130 - 312 4154824 Email: lasalida-manizales@jugadoresanonimoscolombia.org</p> |
| Montería | <p>Grupo: Un Principio Nuevo Dirección: Cr 10 #33-40 Reuniones: miércoles 7:30PM a 9:00PM Informes: 3045491660 - 3235014261 Email: unprincipionuevomonteria@jugadoresanonimoscolombia.org</p> |



*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



| | |
|---------------------------------|--|
| Pereira | Grupo: La Alegría de Vivir Dirección: Calle 17 # 5-30 Reuniones: lunes-martes-miércoles-jueves-viernes 6:00PM a 7:00 Informes: 3138621583 - 3059236682 Email: alegriadevivir-pereira@jugadoresanonomoscolombia.org |
| Pasto | Grupo: Un Nuevo Amanecer Dirección: Calle 14 # 23-79 Barrio Santiago Reuniones: lunes-martes-miércoles-jueves-viernes 12:00M a 1:00PM Informes: 323 4864125 Email: nuevoamanecer-pasto@jugadoresanonomoscolombia.org |
| Santander Villanueva | Grupo: Empezar De Nuevo Dirección: CARRERA 13 # 14-02 Reuniones: lunes -miércoles 7:00 PM a 8:30 PM / sábados 2:00PM a 3:30 PM Email: empezardenevovillanueva@jugadoresanonomoscolombia.org Informes: 3125015715 |
| Santa Marta | Grupo: Santa Marta Dirección: Calle 25 #32-50 Condominio Sierra Verde Reuniones: martes-jueves 6:00PM a 7:00PM Informes: 3008161509 Email: santamarhasantamartha@jugadoresanonomoscolombia.org |

Juega Bien
 Juega Responsable
 Por la Salud de Colombia



| | | | | | |
|---|--|---|--------------------------------|----------------------------|--|
|  El emprendimiento es de Todos | |  | HOJA DE VIDA Y SOPORTES | | TRD : 100-500-10-01-217 Vigencia: 19/12/2018 Versión: 5 Página 1 de 1 |
| I. INFORMACIÓN DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO SELECCIONADO | | | | | |
| Número de identificación: | | Sexo: F | M <u>X</u> | | |
| Nombres Completos: | ADOLFO | | | | |
| Apellidos Completos: | MUÑOZ RUIZ | | | | |
| Fecha de Diligenciamiento: | 26/06/2023 | | | | |
| Fecha de nacimiento: | 20/01/1957 | | | | |
| Dirección y ciudad de Residencia: | CRA11 BIS 124A 90 T4 BOGOTA | | | | |
| II. VALIDACION EXPERIENCIA | | | | | |
| Máximo cinco registros de la mas reciente hacia atrás | | | | | |
| EXPERIENCIA | AÑOS | EMPRESA | FECHAS | OBSERVACIONES | |
| Laboral General (Experiencia profesional y/o laboral total) | 15 | EUROPLAY SAS | 2008 A LA FECHA | GERENTE GENERAL | |
| | 23 | R FRANCO AMERICA SAS | 1985-2008 | DIR I+D | |
| | | | | | |
| Laboral Relacionada (Experiencia en la cual sus funciones están relacionadas con el cargo que ocupa en la empresa) | 10 | EUROPLAY SAS | 12/04/2013 A LA FECHA | COMO OFICIAL CUMPLIMIENTO | |
| | 0.03 | UIAF | 31/10/2016 | CURSO OFICIAL CUMPLIMIENTO | |
| | | | | | |
| III. VALIDACION ACADEMICA | | | | | |
| EDUCACIÓN | TÍTULO | INSTITUCIÓN | OBSERVACIONES | | |
| Bachiller <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Técnico / Tecnólogo <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Profesional <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Profesional Especializado <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Maestría <input type="checkbox"/> | | | | | |
| IV. ANEXOS | | | | | |
| Relación de soportes de experiencia Laboral y Académica | | | | | |
| SOPORTES EXPERIENCIA LABORAL | CERTIFICADO LABORAL R FRANCO AMERICA SAS | | | | |
| | CERTIFICADO LABORAL EUROPLAY SAS | | | | |
| | | | | | |
| SOPORTES FORMACIÓN ACADEMICA | CERTIFICADO UIAF | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*

Cra 15 No. 118-03 M-18 - Tel: 601 703 19 91– Cel 320 849 52 97

www.europlaysas.com –correo: europlaysas@hotmail.com

Bogotá-Colombia



*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



| | | |
|--|--|--------------------|
| | POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | CÓDIGO: PLT-SST-03 |
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | VERSIÓN: 01 |
| | | OCTUBRE 2023 |
| | | Página 1 de 1 |

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Constitución Política de la República de Colombia, en su artículo 15, prevé como un derecho fundamental, la protección de datos personales, entendida como el derecho de toda persona para conocer, actualizar y rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se haya recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas.

Mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Congreso de la República, desarrolló tal derecho fundamental y, así mismo, el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la Constitución, estableciendo las Disposiciones Generales para la Protección de Datos Personales, todo lo cual, también encuentra referente normativo reglamentario en los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014, hoy incorporados en el Decreto Único 1074 de 2015.

Conforme a las referidas normas constitucionales, legales y administrativas, **EUROPLAY S.A.S.**, presenta, establece y dispone el cumplimiento obligatorio de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, como un mecanismo para la materialización de los derechos constitucionales de toda persona cuyos datos personales lleguen a conocimiento de esta empresa y los deberes que le correspondan conforme a la ley y sus decretos reglamentarios.

En desarrollo de sus actividades comerciales, **EUROPLAY S.A.S.** actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales que solicita, recibe, almacena y administra de sus usuarios, clientes, proveedores, empleados, contratistas y terceros. Por lo tanto, el objetivo de la presente política de tratamiento de datos personales es, garantizar la materialización de las garantías y libertades constitucionales previstas en los referidos artículos 15 y 20 constitucional mediante el acceso a éstas personas a los mecanismos y procedimientos internos para conocer, actualizar y rectificar su información personal y para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y consultas a partir de la comunicación de las finalidades para los cuales se accede a los datos personales.

Esta política aplica a todo acto que implique disposición de información personal relacionada con personas naturales por parte de **EUROPLAY S.A.S.**

Por disposición de información personal, se entiende cualquier acto de recolección, administración, clasificación, transferencia, uso, rectificación y supresión de datos personales que **EUROPLAY S.A.S.** realice en el territorio de la República de Colombia como responsable del tratamiento.

Así mismo, cuando se trate de encargados del tratamiento que no estén establecidos en el territorio nacional, le será aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y/o tratados internacionales.

La Política de Tratamiento de Datos Personales, se aplicará a todas las bases de datos tanto físicas como digitales, que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de **EUROPLAY S.A.S.**, considerada como responsable, así como en aquellos casos en las que terceros, debido al flujo de información, operen como encargadas del tratamiento de datos personales.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales está dirigida a todas aquellas personas que soliciten o celebren actos, operaciones o cualquier otro tipo de actividades con **EUROPLAY S.A.S.**, de tal manera que se brinde la información necesaria y suficiente sobre los diferentes tratamientos y fines sobre los que serán objeto sus datos, así como los derechos que ellos, como titulares de datos personales, pueden ejercer cuando **EUROPLAY S.A.S.** asuma el rol de responsable del tratamiento de sus datos personales.

La Política es de obligatorio conocimiento y cumplimiento para todas las personas naturales o jurídicas responsables de la administración de bases de datos personales de **EUROPLAY S.A.S.**, en especial quien administre sus bases de datos y por aquellos empleados y contratistas que reciben, atienden y dan respuesta directa o indirectamente a las peticiones, quejas, reclamos y consultas de información relacionadas con la ley de protección de datos personales.

Firmado en Bogotá, a los (30) días del mes de octubre de 2023.

Adolfo Muñoz Ruiz
Gerente General

Vigilado Supersalud

Cra 15 No. 118-03 M-18 - Tel: 601 703 19 91– Cel 320 849 52 97

www.europlaysas.com – correo: europlaysas@hotmail.com

Bogotá-Colombia

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*




Vigilado Supersalud

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



JUGAR SIN CONTROL, CAUSA ADICCIÓN.

Juegabien
Ser responsable es parte del juego

This advertisement features a dark, circular background with a blue map of Colombia in the center. The text "JUGAR SIN CONTROL, CAUSA ADICCIÓN." is written in large, white, bold letters. Below the text is the Juegabien logo, which consists of a white square containing a smiley face and a checkmark, followed by the word "Juegabien" and the tagline "Ser responsable es parte del juego".

EL JUEGO ES ENTRETENIMIENTO, JUEGA CON MODERACIÓN

Juegabien
Ser responsable es parte del juego

This advertisement shows a row of slot machines in a casino. The text "EL JUEGO ES ENTRETENIMIENTO, JUEGA CON MODERACIÓN" is overlaid in large, white, bold letters. The Juegabien logo is in the bottom right corner.

 **Vigilado Supersalud**

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



Nit. 900.230.527-0

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)

- Nombre: _____
- Apellidos: _____
- Tipo Documento: C.C. _____ Pasaporte _____ Otro (cual) _____
- Documento N°: _____
- Dirección: _____
- Ciudad: _____
- Teléfono: _____
- Correo electrónico: _____

SOLICITUD A PETICIÓN DEL INTERESADO

En la Ciudad de _____, siendo las _____ horas del día
_____ del año _____, solicito ser excluido (a) de:
_____ Salas de Juego de suerte y azar a nivel Nacional (casinos y bingos)
_____ 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.

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



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: _____.



Vigilado Supersalud

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*




Vigilado Supersalud

Cra 15 No. 118-03 M-18 - Tel: 601 703 19 91– Cel 320 849 52 97
www.europlaysas.com –correo: europlaysas@hotmail.com Bogotá-Colombia

*Juega Bien
Juega Responsable
Por la Salud de Colombia*



Nit. 900.230.527-0

PLAN DE CAPACITACION CONTINUA **Manual de Buenas Prácticas de Juego Responsable en Colombia**

OBJETIVO:

Que el responsable del casino pueda realimentar lo aprendido y tenga a su alcance una herramienta didáctica para que adquiera o recuerde los conocimientos básicos en cuanto al Manual de Buenas Prácticas de Juego Responsable en Colombia para la seguridad y la salud de las personas.

TEMAS A TRATAR:

- Introducción.
- Objetivo General.
- Objetivos Específicos.
- Desarrollo y Alcance.
- Principios.
- Definiciones.
- Encargado de Programa de Juego Responsable
- Política de Juego Responsable
- Etapas del programa de Juego Responsable.
- Lineamientos de Juego Responsable.
- Derechos y Deberes del Jugador.
- Acciones a Implementar.
- Acciones de Promoción y Prevención.
- Acciones de autocontrol.
- Acciones de Autocuidado.
- Señales de Alarma
- Grupos de Interés
- Etapa de Evaluación

METODOLOGIA

- DINAMICA: Juegos didácticos, (ejercicios mentales)
- CUANTO SABEMOS: (charla)
- DESARROLLO DE EVALUACION

DURACION

CRONOGRAMA: PARA 10 HORAS

2 horas: Presentación tema general (Buenas Prácticas de Juego Responsable en Colombia)

6 horas: que serán en 3 secciones de 2 horas cada una como refuerzo de lo aprendido en la clase de 2 horas; que serán realizadas por el capacitador del establecimiento con apoyo del **TALLER** entregado por el capacitador.

CAPACITADOR:
ADOLFO MUÑOZ RUIZ
C. Ext. 222.323 Btâ