

Manual de Juego Responsable de Corredor Empresarial S.A.

Tabla de contenido

Información General sobre Juego Responsable	3
Definiciones	3
Principios de la Política de Juego Responsable de C.E.	5
Objetivos de la Resolución por la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable	6
Programa de Juego Responsable de Corredor Empresarial S.A.	6
Objetivo y enfoque del programa de Juego Responsable en BetPlay.....	13
Objetivo y enfoque del programa de Juego Responsable en SUPER astro.....	15
¿Cómo acceder a las herramientas adicionales ofrecidas por Coljuegos?	16
Indicadores de Gestión y Seguimiento del Programa de Juego Responsable	17
Anexos.....	19

Información General sobre Juego Responsable

La Ley 643 de 2001 define los juegos prohibidos y prácticas no autorizadas incluyendo 1) El ofrecimiento o venta de juegos de azar a menores de edad; 2) La circulación o venta de juegos de suerte y azar, cuyos premios consistan o involucren directa o indirectamente bienes o servicios que violen los derechos fundamentales de las personas o atenten contra las buenas costumbres; 3) La circulación o venta de juegos de suerte y azar que afectan la salud de los jugadores y 4) La circulación, venta u operación de juegos de suerte y azar que desconozcan los límites autorizados por **Coljuegos**.

No obstante, con la definición legal de las prácticas no autorizadas y las prohibiciones subjetivas para el ejercicio del juego surgió la necesidad de generar conciencia en los jugadores y la comunidad en general para que se asuma esta actividad de forma sana, lúdica y responsable; por lo tanto, con la expedición de la Resolución 20244000022654 de 2024, **Coljuegos** establece las condiciones para desarrollar los programas de Juego Responsable en cabeza de los operadores con el fin de fortalecer la presencia y reconocer el aporte positivo del sector de juegos de suerte y azar en Colombia.

Con tal objetivo presente, **Corredor Empresarial S.A.** define en su **Manual de Juego Responsable** los lineamientos, planes de acción, actividades e indicadores que se tendrán como hoja de ruta para promover la cultura de Juego Responsable en la población jugadora y no jugadora, así como en sus empleados y partes de interés.

Definiciones

- 1. Autocuidado:** El conjunto de acciones intencionadas que realiza una persona para controlar los factores internos o externos, que puedan comprometer su salud y desarrollo posterior, por tanto, es una conducta que realiza o debería realizar la persona para sí misma en ejercicio de la autonomía de la voluntad.
- 2. Autoexclusión:** Proceso voluntario en el que la persona decide por un periodo específico excluirse de la posibilidad de jugar.
- 3. Acuerdo de apoyo:** Los acuerdos de apoyo son un mecanismo de apoyo formal por medio del cual una persona, mayor de edad, formaliza la designación de la o las personas, naturales o jurídicas, que le asistirán en la toma de decisiones respecto a uno o más actos jurídicos determinados.
- 4. Acompañamiento:** Se refiere a aquellas actividades que se realizan cuando un jugador se encuentra afectado por los efectos del juego sin control y requiere apoyo especializado.
- 5. Afectados:** Se refiere al jugador y su círculo social que se encuentre perjudicado por los efectos negativos derivados del juego sin control.
- 6. Apoyo:** Los apoyos son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad o con problemas de disipación, para facilitar el ejercicio de la capacidad legal. Esto puede incluir la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales y en la comprensión de los actos jurídicos y sus consecuencias. Los apoyos formales son aquellos reconocidos por la Ley 1996 de 2019, que han sido formalizados por alguno de los procedimientos contemplados en la legislación nacional, por medio de los cuales se facilita y garantiza el proceso de toma de decisiones o el reconocimiento de una voluntad expresada de manera anticipada, por parte del titular del acto jurídico determinado.

- 7. Autocontrol y autocuidado:** Conjunto de acciones intencionadas que realiza una persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su vida y desarrollo posterior. Es una conducta que realiza o debería realizar la persona para sí misma en ejercicio de la autonomía de la voluntad.
- 8. Control Parental:** Mecanismo usado por mayores de edad para controlar en diferentes sitios web, sistemas operativos, equipos o escenarios físicos, el acceso y uso que los menores de edad le dan a ciertos productos o servicios.
- 9. 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.
- 10. Formato de Autoexclusión:** Es una herramienta dispuesta por los operadores de juegos de suerte y azar en la modalidad de novedosos con canal de comercialización por internet y de tipo operados por internet, que permite al jugador excluirse de la plataforma o de uno o varios juegos en particular. Este mecanismo de autoayuda permite al jugador tomarse un periodo para validar 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.
- 11. Juego Responsable:** Comprende una serie de prácticas y recomendaciones que tienen por objetivo entender los juegos de suerte y azar como una alternativa de esparcimiento sano y de entretenimiento, promover la práctica del juego de forma racional y consciente. Implica una decisión informada y educada por parte de los jugadores, evitando que se ponga en riesgo su salud mental.
- 12. Jugador:** Personal 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 previsible con certeza por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad.
- 13. Jugador patológico:** La Asociación Americana de Psiquiatría (APA), la Organización Mundial de la Salud (OMS CIE -10) definen al jugador patológico como un individuo que se va haciendo crónica y progresivamente incapaz de resistir los impulsos de una conducta de juego que compromete, rompe o lesiona los objetivos personales, familiares y vocacionales. Adicionalmente, tienen unos criterios de diagnóstico de juego patológico previamente definidos.
- 14. Límites de juego:** Se refiere a los límites diarios, semanales y mensuales que el operador requiere al jugador para la adquisición de créditos para la participación en los juegos, así como límites de tiempo, gasto, depósitos y pérdidas fijados por el jugador. Los jugadores podrán modificar estos límites cuando lo deseen.
- 15. Local Comercial:** Lugar físico donde se desarrolla la actividad de juegos de suerte y azar.
- 16. Ludopatía:** El juego patológico o ludopatía está considerada por la Organización Mundial de la Salud como adicción dentro de las enfermedades mentales y ocupa un lugar en la Clasificación Internacional y en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM – IV de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría.

- 17. Oficial del Programa de Juego Responsable:** Empleado de **Corredor Empresarial S.A.** que se encarga de liderar el Programa de Juego Responsable.
- 18. Gestor y operador autorizado:** Persona jurídica que cuenta con autorización y/o contrato de concesión suscrito con Coljuegos, que le permite operar juegos de suerte y aza en Colombia. Para efectos del presente manual, se entiende que el operador es **Corredor Empresarial S.A.**
- 19. Política de Protección de Datos Personales (PPDP):** Documento donde se consignan y detallan todos los parámetros y directrices relativas al tratamiento y al manejo de datos personales a cargo del responsable del tratamiento.
- 20. Programa de Juego Responsable (PJR):** En 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.
- 21. Prestadores de servicio:** Profesionales de la salud certificados para la atención y tratamiento de los jugadores que manifiesten señales de alerta y comportamientos de riesgo en el manejo del juego.
- 22. Registro Autoexcluidos:** Es la base de datos a cargo del operador que consigna la información de las personas autoexcluidas el cual sirve para conocer, controlar, procesar y brindar una herramienta de verificación a los operadores para garantizar que el jugador que se autoexcluye, no pueda realizar apuestas por Internet como canal de comercialización o adquirir créditos y participar en el juego novedoso de tipo operado por internet, durante el periodo definido por el jugador.
- 23. Servicios de atención:** Corresponden a las acciones encaminadas a suministrar tratamientos para el jugador afectado por los efectos negativos derivados del juego sin control. Estos programas pueden incluir entre otros: grupos de autoayuda, atención psicológica individualizada, talleres complementarios, entre otros.
- 24. Test de identificación de factores de riesgo:** Es una herramienta diseñada por Coljuegos para identificar patrones de riesgo o comportamientos que requieran las adopciones 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.

Principios de la Política de Juego Responsable de C.E.

La Política de Juego Responsable de **Corredor Empresarial S.A.** se rige por los siguientes principios:

- 1. Compromiso:** **Corredor Empresarial S.A.** se encuentra comprometido con 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.
- 2. Participación:** El Programa de Juego Responsable adoptado por **Corredor Empresarial S.A.** implementa estrategias creadas para procurar la participación de grupos de interés relevantes, y/o de expertos en la materia, tanto en el diseño como en la toma de decisiones para su desarrollo.
- 3. Integridad:** **Corredor Empresarial S.A.** promueve la buena reputación del sector de juegos de suerte y azar reflejando con exactitud la implementación del Programa de Juego

Objetivos de la Resolución por la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable

Con el fin de desarrollar la implementación del PJR de los operadores autorizados de juegos de suerte y azar, **Coljuegos** dispone los objetivos que se pretenden alcanzar con su diseño e implementación indicando, en primer lugar, promover la cultura del Juego Responsable impulsada por el regulador, señalando que el Juego Responsable busca informar y educar sobre el uso adecuado de los juegos de suerte y azar, prevenir y proteger a toda la comunidad de las consecuencias negativas que puede producir el juego en exceso y promover su práctica como una actividad sana de esparcimiento y entretenimiento. Así mismo, señala que la prevención, el autocuidado y el apoyo de los afectados son los pilares de la política.

Por otro lado, dicha meta se construye teniendo como norte la consecución de los siguientes objetivos específicos:

1. Informar y educar a la ciudadanía sobre la importancia del Juego Responsable.
2. Prevenir y proteger a la población jugadora y no jugadora del juego sin control.
3. Brindar herramientas de orientación a los jugadores en caso de presentar un uso inadecuado del juego.
4. Disponer, consolidar y brindar información de organizaciones que puedan proveer apoyo a los jugadores.

Con tales objetivos definidos, **Corredor Empresarial S.A.** propone, diseña e implementa las acciones y planes que se describen en este documento. Al operar dos modalidades de juego, a saber, **BetPlay** y **SUPER astro**, se diseña un PJR integral atendiendo a las particularidades de cada caso.

Programa de Juego Responsable de Corredor Empresarial S.A.

Planes de acción.

Para la implementación del PJR y el desarrollo del enfoque del programa de **Corredor Empresarial S.A.**, se podrán en marcha los mecanismos establecidos en la Resolución, atendiendo al enfoque particular de las marcas **BetPlay** y **SUPER astro** anteriormente descrito, así como a las siguientes categorías:

1. Acciones de promoción y prevención
2. Acciones de Autocuidado
3. Acciones de apoyo.

El presente manual estará publicado en la página web de Corredor Empresarial S.A. y las acciones definidas serán evaluadas por **Coljuegos**, por lo tanto, deberá dejarse constancia de la realización de cada una y el Oficial de Juego Responsable será el encargado de supervisar el cumplimiento cabal de las actividades de los planes de acción. *El cronograma de implementación se encuentra anexo al Manual.*

Acciones de Promoción y prevención

Para el desarrollo de las acciones de promoción y prevención se trabajarán dos líneas: por un lado, el diseño de piezas publicitarias, campañas, comunicaciones comerciales y material informativo; y por el otro, la aplicación de programas de capacitación y educación el cual estará enfocado en los siguientes grupos poblacionales; Población Jugadora sin factores de Riesgo de Juego sin Control, Población Jugadora con registro de factores de Riesgo de Juego sin control (Autoexcluidos), Población no jugadora.

1.1. Acciones de comunicación y educación dirigidas a la ciudadanía.

Entendiendo que el compromiso de los operadores con el PJR también está dirigido a mejorar la percepción que la ciudadanía tiene frente al sector de juegos de suerte y azar, desde **Corredor Empresarial S.A.** se diseñarán campañas de educación y comunicación dirigidas a la población no jugadora con el fin de mitigar los prejuicios relacionados con el juego y promoviendo la cultura del Juego Responsable. Estas campañas se divulgarán a través de las redes sociales, sitios web, eventos comunitarios de los productos **BetPlay** y **SUPER astro**.

1.2. Piezas publicitarias indicando restricciones para niños, niñas y adolescentes.

Corredor Empresarial S.A. tiene mecanismos diseñados para evitar que niños, niñas y adolescentes accedan a sus plataformas o puntos de venta, no solo porque se trata de una práctica prohibida sino por la especial protección que este grupo poblacional requiere. Por tal motivo, la compañía continuará implementando campañas en redes sociales y a través de publicidad digital de los productos **BetPlay** y **SUPER astro** que indican la restricción de edad informando que las apuestas y los juegos de azar solo pueden venderse a personas mayores de edad e indicando en todas las piezas la leyenda *“Prohibida la venta a menores de edad”* y el símbolo *“+18”*.

1.3. Difusión de campañas de comunicación del PJR diseñadas por Coljuegos.

Corredor Empresarial S.A. difundirá a través de los canales disponibles (correo electrónico informativo, páginas web, redes sociales, etc.) las campañas de comunicación relacionadas con el Programa de Juego Responsable diseñadas por Coljuegos *ver anexo 2*, teniendo en cuenta las directrices que el regulador disponga para el efecto.

1.4. Adoptar en todas las piezas publicitarias el logo de Juego Responsable o la campaña de juego responsable que impulse Coljuegos conforme la regulación vigente y el manual de uso de la marca respectiva.

Las páginas web de **Corredor Empresarial S.A.**, **BetPlay** y **SUPER astro** dispondrán de un espacio para adoptar el logo y el mensaje de Juega Bien o la campaña de juego responsable que impulse Coljuegos conforme la regulación vigente y el manual de uso de la marca respectiva.

1.5. Adoptar en el ticket de venta el mensaje con el logo de Juego Responsable o la campaña de juego responsable que impulse Coljuegos conforme la regulación vigente y el manual de uso de la marca respectiva”.

El ticket de venta es un documento que aplica únicamente para el producto **SUPER astro**.

1.6. Incluir enlace directo a la página de Juega Bien de Coljuegos o la campaña de juego responsable que impulse Coljuegos conforme la regulación vigente y el manual de uso de la marca respectiva en las páginas web.

Tanto en la página de **Corredor Empresarial S.A.**, como en la de **SUPER astro** y **BetPlay** se incluye un hipervínculo en el logo de Juega Bien Coljuegos o la campaña de juego responsable que impulse Coljuegos conforme la regulación vigente y el manual de uso de la marca respectiva que dirige a la página de Coljuegos destinada a la promoción del Juego Responsable. El logo de Juega Bien se encontrará claramente visible en las páginas web con tal de mejorar el acceso al hipervínculo y al micrositio del Coljuegos sobre la temática.

1.7. Ofrecer información sobre Juego Responsable y los riesgos que pueden generarse por jugar sin control.

Corredor Empresarial S.A. dispondrá de material informativo a través de las redes sociales, sitios web, folletos, carteles, eventos comunitarios buscando generar conciencia a través de mensajes referentes a las implicaciones del juego sin control.

Como complemento, tal como se señaló en el enfoque que se desarrollará en **BetPlay**, la página web contará con un espacio dedicado a Juego Responsable. En esta sección, el jugador podrá encontrar recomendaciones para desarrollar las actividades de apuestas deportivas y casinos online de manera sana. Uno de los mensajes que se comunicará al usuario será que el juego sin moderación puede generar adicción y se le invitará a conocer el funcionamiento de las apuestas a través de videos cortos donde se explica la mecánica de estas actividades en **BetPlay** para fomentar el autocontrol a través del conocimiento.

Así mismo, contará con una sección relacionada con las señales de alerta, brindando información sobre síntomas que pueden indicar problemas con el juego y los riesgos asociados al juego sin control. Como complemento, se brindarán consejos al jugador para que identifique acciones relacionadas con el Juego Responsable, así como una sección de mitos y verdades relacionados con las apuestas. Los consejos brindados al jugador serán:

- Juega solo por diversión.
- Recuerda que nunca debes intentar recuperar el dinero perdido.
- Siempre ten en cuenta el presupuesto que destinas para el juego.
- Juega en las plataformas autorizadas por **Coljuegos**.
- Solo apuesta el dinero que puedes permitirte perder.
- Si sientes que no puedes gestionar el juego, busca apoyo.
- Antes de jugar, infórmate sobre las reglas del juego.

De la misma manera, se le informa al jugador las herramientas con las que cuentan para gestionar el juego y mejorar conscientemente la forma de jugar, específicamente, se brindarán capsulas de información a través de videos cortos sobre límites de depósito, historia de juego, gestión de tiempo y autoexclusión.

Adicionalmente, el usuario tendrá acceso a una calculadora de presupuesto que permitirá planificar su presupuesto destinado al juego, de acuerdo con sus ingresos, gastos y expectativas de apuestas mensuales, lo que fomentará la cultura de educación y responsabilidad financiera. De tal manera, una vez el usuario ingrese la información requerida por la calculadora, se le indicará si sus gastos en apuestas están generando algún desequilibrio en sus finanzas personales.

Así mismo, desde **SUPER astro** el enfoque estará dirigido a la comunicación a través de redes sociales y se incluirá un micrositio en la página web que dirija al PJR alojado en la página web de **Corredor Empresarial S.A.**

1.8. Realizar programas de capacitación, educación, promoción y prevención relacionados al Juego Responsable y educar a la red comercial, brindándoles herramientas para identificar a jugadores que puedan presentar conductas de juego sin control.

Corredor Empresarial S.A. diseñará un plan de capacitación, promoción y prevención para comunicar su compromiso con el Programa de Juego Responsable que impactará a sus empleados, especialmente, a aquellos cuya gestión se encuentra relacionada directamente con el servicio al cliente; para este fin, el contenido de la capacitación se

brindará a través de la plataforma de e-learning Corredor University. De la misma manera, se transmitirá información adaptada a los puntos de venta para identificar señales de alerta en los jugadores, para ello se aprovechará la presencia de los aliados comerciales de **SUPER astro** en las regiones.

1.9. Promover la participación en eventos de Juego Responsable organizados por los diferentes puntos de interés.

Corredor Empresarial S.A. se encuentra comprometido con el gremio de juegos de suerte y azar y, en virtud del fortalecimiento del PJR, participará en los eventos organizados por **Asojuegos, Fecoljuegos, Coljuegos** y aliados comerciales. De tal manera, se promoverá la participación de nuestros productos, empleados y clientes en tales eventos.

1.10. Informar al menos una vez al año el avance del PJR por los canales dispuestos para ello.

Se aprovechará el Día Internacional del Juego Responsable celebrado cada 17 de febrero para informar los avances del PJR. Esto se hará a través del portal web de **Corredor Empresarial S.A.**, así como de **BetPlay** y **SUPER astro**, indicando las actividades ejecutadas en el marco del Programa de Juego Responsable. De la misma manera, se enviará un correo electrónico informativo a los jugadores, empleados y partes de interés.

Acciones de autocuidado

Corredor Empresarial S.A. buscará crear conciencia en los jugadores con posibles señales de alerta, ofreciéndoles herramientas que los motiven a tomar acciones voluntarias e intencionadas para controlar los factores que pueden comprometer su vida o el desarrollo sano de la misma. Para ello, se diseñarán mecanismos de fácil acceso, intuitivos y con información clara y precisa que invitarán al jugador a tomar distintas opciones en pro del Juego Responsable, entre ellos encontrarán: un test de autodiagnóstico con preguntas clave para determinar factores de riesgo, una calculadora de presupuesto para fomentar la conciencia y cultura financiera, las opciones de autoexclusión para quienes consideren tomarse un descanso y la definición de límites de juego a petición del jugador.

A continuación, se presenta la descripción de cada una de las herramientas de autocontrol que ofrecerá la compañía.

a. Adoptar un test de autodiagnóstico.

El test de autodiagnóstico es una herramienta de autoevaluación a disposición del jugador, para que este valore si se encuentra en una situación que requiere la adopción de medidas preventivas o de mitigación del juego sin control. El test de autodiagnóstico está basado en el test PSGI o “Índice de Severidad de Problemas con el Juego”, con el cual se busca determinar una puntuación para mostrar si la actividad del jugador debe considerarse un problema y puede ser autoadministrado o administrado por un especialista.

En la página de Juego Responsable de **BetPlay** estará disponible la autoevaluación a través del enlace <https://juegoresponsable.betplay.com.co/autoevaluacion> donde el jugador podrá responder una serie de preguntas que buscan clasificar a las personas sus niveles de riesgo con relación al juego, dando como resultado cuatro perfiles e invitándolos a realizar alguna acción dependiendo del resultado que arroje la autoevaluación.

Los cuatro posibles resultados de la autoevaluación se definen por cuatro perfiles de jugador:

- 1. Jugador Responsable:** Es una persona que no presenta ningún problema con el juego y lo desarrolla de manera controlada.

2. **Jugador de Bajo Riesgo:** Es una persona que no experimenta mayores problemas relacionados con el juego.
3. **Jugador de Riesgo Moderado:** Es una persona que presenta problemas moderados con el juego.
4. **Jugador en Riesgo:** Es una persona que presenta dependencia con el juego y experimenta problemas relacionados con la actividad.

Atendiendo a lo definido, se describen los resultados de cada uno de los perfiles junto con las recomendaciones:

1. **Jugador responsable:** Felicidades, eres un jugador que desarrolla esta actividad sanamente, sigue así. Te invitamos visitar consejos para jugar responsablemente.
2. **Jugador de bajo riesgo:** Enhorabuena, no presentas ningún riesgo, hasta el momento desarrollas esta actividad responsablemente, pero no bajas la guardia. Te invitamos a visitar nuestras alertas frente al juego.
3. **Jugador de riesgo moderado:** En algunas ocasiones no estás manejando de manera adecuada el juego, pero estás a tiempo de aprender a gestionar el juego. Te invitamos visitar nuestras recomendaciones para gestionar el juego.
4. **Jugador en riesgo:** Puedes estar experimentando algún inconveniente con el juego, pero al diligenciar la autoevaluación ya diste un primer paso para empezar a gestionar esta actividad y poner límites. Te invitamos a visitar nuestro centro de apoyo.

Para efectos de ampliar el acceso a la autoevaluación, se dispondrá de un enlace en las páginas web del operador y de **SUPER astro** con un test específico para su cliente objetivo.

a. Tener disponible el formato de autoexclusión (físico o electrónico).

El formato de autoexclusión se encuentra disponible en la plataforma **BetPlay** a través de un formulario electrónico. El usuario podrá elegir el tiempo de autoexclusión, según las siguientes opciones: 24 horas, 48 horas, 72 horas, 1 semana, 1 mes, 3 meses o 6 meses.

b. Tener la opción de autoexclusiones temporales y revocatoria.

La opción de autoexclusión se encuentra habilitada en la plataforma **BetPlay** y el procedimiento para su ejercicio se encuentra descrito en los Términos y Condiciones del Juego publicados en la página web <https://betplay.com.co/>.

El jugador puede generar la autoexclusión desde su cuenta ingresando a su usuario y acceder al botón denominado "Juego Responsable", donde se autodesplegará una ventana en la cual aparecerá el botón denominado "Autoexclusión" donde se mostrará un menú que permite seleccionar el tiempo de autoexclusión: 24 horas, 48 horas, 72 horas, 1 semana, 1 mes, 3 meses o 6 meses.

Como consecuencia de la autoexclusión, el operador bloqueará el Registro de Usuario y Cuenta de Juego del jugador cuando reciba la petición durante el tiempo que él mismo señale. Durante el periodo de bloqueo, el participante no puede acceder al juego, ni ingresar dinero o realizar depósitos, pero sí puede retirar sus fondos.

Así mismo, el jugador no podrá crear un Registro de Usuario o Cuenta de Juego durante el tiempo que señale para su autoexclusión y en caso que el cliente intente crear un Registro de Usuario o Cuenta de Juego durante dicho periodo, el operador bloqueará el registro o la cuenta.

Por su parte, la revocatoria de la autoexclusión procederá automáticamente cuando termine el periodo de autoexclusión y tendrá efecto 72 horas después de solicitarse.

c. Llevar un registro de autoexclusiones y revocatorias.

Desde **BetPlay** se cuenta con un registro de autoexclusiones donde se evidencia fecha de inicio y finalización. El periodo de autoexclusión queda establecido una vez el jugador lo solicita a través de la plataforma o por petición al contact center.

El registro de autoexclusiones contendrá tipo y número de documento de identificación, nombre completo, edad, teléfono, email, municipio de residencia, estado de la cuenta, total depósitos, total retiros, fecha de creación de la cuenta, fecha de solicitud de autoexclusión, tiempo de autoexclusión expresado en días, fecha de finalización de la autoexclusión y estado de la autoexclusión.

Toda la información personal contenida en el registro de autoexclusiones será compartida exclusivamente a **Coljuegos** y se encontrará protegida por la Ley 1581 de 2012 y sus reglamentaciones, así como por las medidas de seguridad, confidencialidad, acceso y circulación restringida.

d. Promover el uso de programas de control parental.

A través del microsítio de Juego Responsable dispuesto en **BetPlay** se brindará información relacionada con la protección a menores de edad para reforzar el control parental, indicando:

- i. No permitas que personas menores de 18 años participen en juegos de suerte y azar gratuitos o pagos.
- ii. Limita y supervisa el tiempo que pasan tus hijos conectados a internet.
- iii. Utiliza software de protección de menores o controles parentales, para evitar que ingresen a plataformas de adultos.
- iv. Mientras uses la plataforma, no dejes a los niños solos cerca de tu equipo, y siempre cierra tu sesión al terminar de jugar.
- v. Explícale a tus niños sobre los problemas que pueda ocasionar el juego sin moderación.

Por otro lado, **Corredor Empresarial S.A.** cuenta con un software que permite la detección de menores de edad que hayan logrado inscribirse en **BetPlay y SUPER astro** (operado a través de internet) y su posterior retención o bloqueo hasta tanto se valide la edad del jugador con copia de su cédula de ciudadanía para obtener la fecha de nacimiento y expedición. De la misma manera, en la página web de **SUPER astro** se hará énfasis en el control parental y en los puntos de operación de ambos productos se mantienen las restricciones de ingreso y juego para menores de edad.

e. Permitir la definición de límites sobre el juego.

En **BetPlay** se establecen límites sobre los depósitos y estos se indican en el documento de Términos y Condiciones. Los depósitos que lleva a cabo el jugador no podrán exceder las siguientes cantidades: diez millones de pesos diarios (\$10.000.000), cincuenta millones de pesos semanales (\$50.000.000) y ciento cincuenta millones de pesos mensuales (\$150.000.000).

Así mismo, el operador ofrece al jugador la posibilidad de establecer límites voluntariamente y aplicables a sus propios depósitos, por importes inferiores a los señalados que serán de inmediata aplicación. El operador podrá aumentar los importes de depósito señalados anteriormente, a petición expresa del jugador, previo análisis del caso y siempre que cumplan con los siguientes requisitos:

- i. Cuando se trate de la primera petición de aumento de límites o la desaparición de cualquier

- limitación que realice un participante, éste deberá superar las pruebas de prevención de conductas adictivas al juego y de Juego Responsable que establece **Corredor Empresarial S.A.** Superadas las pruebas, los nuevos límites entrarán en vigor en un plazo máximo de 72 horas.
- ii. Cuando se trate de la segunda petición o ulteriores peticiones de aumento de límites que realice un mismo jugador, el operador realizará un análisis histórico de la trayectoria del participante y que estarán relacionados con su perfil, su forma de participar en los juegos y su comportamiento alejado de conductas adictivas del juego. Los nuevos límites empezarán a aplicar en un plazo de tres (3) días laborales desde que resuelva con resultado positivo el estudio referido.
 - iii. En ningún caso, podrá solicitarse el aumento en los límites establecidos por el jugador si no hubiesen transcurrido tres (3) meses desde la última modificación de los límites fijados por él mismo.

Ahora bien, cuando se detecten comportamientos de riesgo, el jugador será clasificado como de Alto Riesgo y se activarán límites de depósito más restrictivos.

Otra medida relacionada con este punto será la implementación de los límites de tiempo de sesión en **BetPlay**. A través de este mecanismo el jugador tiene la posibilidad de visualizar el periodo de tiempo que permanece con la sesión abierta y podrá establecer límites a esa actividad, de tal manera que se active el cierre de la sesión en el tiempo que este seleccionó, previo aviso de la plataforma.

f. Establecer mecanismos de detección del comportamiento de riesgo del jugador.

BetPlay desarrolló la técnica de cartas de control para detectar usuarios con comportamiento de riesgo hacia ludopatía. Al respecto, una carta de control es una herramienta estadística empleada para el estudio y control del proceso de apuesta de cada usuario en particular a través del tiempo.

El objetivo de las cartas de control es observar y analizar, mediante el uso de datos estadísticos, la variabilidad del proceso de interés a través del tiempo, validando el comportamiento del jugador atendiendo a sus apuestas y determinando si se encuentra por fuera de sus límites de control.

Una vez detectado el comportamiento de riesgo, se envía un email de sensibilización al jugador invitándolo a mantener un control racional del tiempo y el dinero que le dedica al juego, acompañado de algunos consejos para jugar responsablemente e invitándolo a visitar la página de Juego Responsable.

g. Publicar las acciones de autocuidado en la página web.

En la página web de Juego Responsable de **BetPlay** se publican todas las acciones de autocuidado mencionadas en los puntos anteriores, así mismo se publicará en la página web de **Corredor Empresarial S.A.** y en la de **SUPER astro**.

h. Establecer mecanismos que permitan al jugador manifestar su condición al momento de acercarse a la terminal de venta.

SUPER astro pondrá a disposición de los jugadores el formulario de autoexclusión en la página web y dispondrá de medios de información en los puntos de venta indicando la ruta de acceso al formulario, de manera que puedan manifestar su condición y comunicarle al operador su decisión de tomarse un descanso.

Acciones de apoyo

Tanto el jugador como su círculo social puede verse afectados por las consecuencias del juego sin moderación; atendiendo a esta realidad, el PJR de **Corredor Empresarial S.A.** pondrá a disposición del jugador el contacto con profesionales especializados y certificados en atención psicológica. En ese sentido, se describe a continuación el plan de acción para implementar esta herramienta.

Disponer de información de contactos de prestadores de servicio de atención y tratamiento para los jugadores.

Corredor Empresarial S.A. ofrecerá a través de la página de Juego Responsable de **BetPlay**, el acceso a un centro de apoyo donde el jugador podrán obtener asesoría o acompañamiento de un equipo de especialistas disponibles para ayudar en la autogestión o control del juego, garantizando la confidencialidad, la ética en la prestación del servicio y la protección de los datos personales de los usuarios. El acompañamiento no tendrá costo alguno para los clientes y será ofrecido por **Enterapia.co** (<https://enterapia.co/>) a través de videoterapias y chat-terapias de 4 horas, a elección del usuario.

Así mismo, a través de la página de Juego Responsable de **BetPlay**, los familiares, amigos o conocidos de alguna persona con problemas de juego, podrán acceder a algunas herramientas y tips para apoyar al jugador que presenta señales de alerta. La información estará dispuesta en <https://juegoresponsable.betplay.com.co/apoyo-acompanamiento>.

Por otro lado, el contacto del prestador del servicio será enviado a **Coljuegos** para su publicación en la página de Juego Responsable de la entidad. Adicionalmente, en la página web de **SUPER astro** y del operador se hará mención de la existencia de profesionales especializados.

Objetivo y enfoque del programa de Juego Responsable en BetPlay

Desde **BetPlay**, el Programa de Juego Responsable está enfocado en mostrar su compromiso con los jugadores y la sociedad colombiana, con el fin de mitigar las barreras que existen alrededor de la categoría y con ello mejorar la reputación del sector.

Con dicho objetivo definido, su plan de acción se enfoca en tres aspectos:

- 1) **Sensibilización:** Mostrándole a las personas como desarrollar las actividades de entretenimiento que ofrece **BetPlay** de manera sana y responsable, a través de la autorregulación y autocontrol.
- 2) **Apoyo:** Brindándole apoyo a los clientes que consideren tener algún problema con el juego o no estén desarrollando esta actividad de manera responsable.
- 3) **Compromiso:** Haciendo visible el compromiso de la marca con el deporte colombiano, la salud del país y la sociedad colombiana a través de sus programas de responsabilidad social.

De tal manera, el objetivo y los tres ejes del programa se desarrollarán a través de los siguientes medios:

- a) **Página web BetPlay Juego Responsable:** Se desarrolló un sitio propio para la marca, con información sencilla, clara y práctica, que le permita a los clientes actuales y potenciales conocer sobre el Juego Responsable, al cual se puede ingresar a través del enlace <https://juegoresponsable.betplay.com.co/home>. Del mismo modo, los usuarios de la

plataforma y la aplicación móvil podrán acceder al contenido de la página web, ya que se cuenta con hipervínculos que direccionan al sitio. Esta página tiene los siguientes módulos y temas:



JUEGA CON RESPONSABILIDAD

En este módulo se brindará información relacionada con el juego y cómo hacerlo de manera responsable, aquí se incluirán los siguientes submódulos:

¿Cómo funcionan las apuestas?

Problemas de juego

¿Cómo jugar con responsabilidad?

Mitos y verdades de las apuestas



GESTIÓN DEL JUEGO

Aquí el usuario encontrará los siguientes submódulos:

¿Cómo gestionar el juego? Información sobre límites de depósito, historia de juego, gestión del tiempo y autoexclusión.

¿Cómo identificar una adicción al juego?: Información sobre señales de alerta que puede tener una persona con problemas de juego.

Calculadora de presupuesto de juego: Herramienta que permite planificar un presupuesto de juego de acuerdo a ingresos, gastos y expectativas de apuestas mensuales, indicando si gasta más o menos de lo presupuestado.



APOYO Y ACOMPañAMIENTO

En esta parte se encontrarán los siguientes temas:

Protección a menores de edad: Mención a las medidas que pueden ser implementadas para proteger y excluir a los menores de la participación en juegos de suerte y azar.

¿Cómo ayudar?: Mostrar a las personas qué hacer en caso de tener algún familiar, amigo o conocido con alguna problemática de juego.

Centro de apoyo: Se pone a disposición el servicio de **chat-terapia** y **videoterapia** para aquellos usuarios que requieran este tipo de apoyo, los cuales son prestados por **Enterapia**, un proveedor especializado en psicología, compuesto por un equipo de psicólogos altamente capacitados para ofrecer atención profesional en salud mental.



COMPROMISO
SOCIAL

En este módulo se incluyen artículos amenos y sencillos sobre los siguientes temas que la marca apoya a través de la contribución que realizan los usuarios con sus apuestas:

Contribución a la salud.

Responsabilidad social.

Apoyo al Deporte Colombiano.

La clave de esta parte, es que los artículos serán incluyentes, mostrándole al usuario que él también es parte de esta labor.

b) Redes sociales: Para las redes sociales de la marca se desarrollarán contenidos y publicaciones donde se abordarán los siguientes temas:

- **Sensibilización:** Se mostrará contenido de sensibilización y educación sobre el desarrollo de esta actividad de manera responsable y controlada.
- **Apoyo:** Se comunicarán tips y herramientas que permitan brindarle un acompañamiento a los jugadores que en algún momento sientan que el juego está fuera de su control.

Todas estas publicaciones redireccionan a la página web de Juego Responsable de **BetPlay**, para que las personas profundicen en el tema.

c) Email de sensibilización a usuarios: Con esta acción se busca sensibilizar a los nuevos usuarios, a los cuales se les enviará un email después que se registren en **BetPlay**, indicándoles que la marca está comprometida con el Juego Responsable, e informándoles que la plataforma cuenta con opciones para gestionar el juego y cuenta con un sitio web especializado en el tema para brindarles información y acompañamiento.

Objetivo y enfoque del programa de Juego Responsable en **SUPER astro**

El enfoque del plan de acción de Juego Responsable de **SUPER astro** está concebido para reforzar el proceso de prevención, socialización y acompañamiento en la prevención de las enfermedades asociadas al juego, dentro de la red comercial, haciendo especial presencia en los Puntos de Venta (PDV) y activos digitales de la marca, estimulando las acciones preventivas y correctivas, según sea el caso.

Con dicho objetivo planteado, el foco de acción de **SUPER astro** se desarrollará en 3 frentes:



APOYO Y
ACOMPANIAMIENTO

Se desarrollarán contenidos acordes a la campaña de “Toma el control, juega a la fija” y, en general, en todos los espacios en donde se aborden los temas de Juego Responsable, prevención y acompañamiento para el sano desarrollo del juego.



PREVENCIÓN

Se producirán y publicarán piezas de comunicación, así como en medios masivos (activos digitales, reels, videos para campañas digitales), con mensajes alineados a la prevención y el autocuidado frente al uso de los juegos de suerte y azar.

Con la fuerza de venta y cliente interno, se desarrollarán módulos educativos sobre los problemas de salud asociados al juego, cómo identificarlos y prevenirlos, garantizando el acceso a información relevante desde todos los frentes de comunicación.



SOCIALIZACIÓN

En este punto se trabajarán los siguientes temas:

Restricción para jugar a los menores de edad: Se publicarán en todas las piezas promocionales, avisos explícitos en donde se prohíbe la venta del juego a menores de edad.

Publicación de campañas de prevención a la adicción: Se dispondrá de apoyos visuales en los distintos atributos y activos de la marca, para masificar el mensaje de jugar sanamente.

Apoyo a los entes de control: Se hará presencia de marca en todos los eventos y actividades involucradas con la prevención y el incentivo al Juego Responsable, foros, convenciones y demás encuentros enfocados a la salud del jugador.

¿Cómo acceder a las herramientas adicionales ofrecidas por Coljuegos?

Este manual proporciona una descripción detallada de cómo los jugadores pueden acceder a las herramientas de juego responsable ofrecidas por Coljuegos, asegurando que los usuarios tengan los recursos adecuados para gestionar su comportamiento en los juegos de azar. A continuación, se presenta un diagrama de flujo con la ruta que deben seguir los jugadores en ambas plataformas:



BetPlay

1. Página Web
2. Menú Lateral Izquierdo
3. BetPlay Responsable
4. Opción "Apoyo y Acompañamiento"
5. "Tomar el Control"
6. Test de Factores de Riesgo
6. Directorio de IPS y EPS



SUPER astro

1. Página WEB
2. Pestaña "Juego Responsable"
3. Tips de Autocuidado
4. Test de Factores de Riesgo
5. Directorio de IPS y EPS

Indicadores de Gestión y Seguimiento del Programa de Juego Responsable

Con el objetivo de garantizar la efectividad y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa de juego responsable, se han definido los siguientes indicadores de gestión para medir el impacto y seguimiento del Programa de Juego Responsable (PJR) de BetPlay y SUPER astro WEB. Cada indicador cuenta con una fórmula de cálculo, frecuencia de medición y resultados esperados, que permitirán realizar un seguimiento eficiente de los planes de acción y tomar decisiones informadas para mejorar la experiencia de los usuarios.

1. Indicadores de Gestión del Prestador de Servicio

Para medir la respuesta de los usuarios al programa y la efectividad de las acciones implementadas, se utilizarán los siguientes indicadores:

Fórmula:

Índice de usuarios activos = (Número de usuarios activos / Número total de usuarios que accedieron al servicio de juego responsable) x 100

Ejemplo:

Si en un mes 500 usuarios accedieron al servicio y 450 de ellos permanecen activos, el índice sería:

$$\text{Índice de usuarios activos} = \left(\frac{450}{500} \right) \times 100 = 90 \%$$

Esto significa que el 90% de los usuarios que accedieron al servicio permanecieron activos.

2. Indicador de Gestión de PQRS Relacionadas con Juego Responsable.

Fórmula:

Índice de PQRS relacionadas = (Número de PQRS relacionadas con Juego Responsable / Total de PQRS) x 100

Ejemplo:

Si en un mes se registraron 20 PQRS y 5 de ellas estaban relacionadas con el juego responsable:

$$\text{Índice de PQRS relacionadas} = \left(\frac{5}{20} \right) \times 100 = 25 \%$$

Esto indica que el 25% de las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias están relacionadas con el tema de juego responsable.



3. Indicador de Gestión de Autoexclusiones y Revocatorias.

Fórmula:

Índice de autoexclusiones = (Número de autoexclusiones registradas / Número total de jugadores) x 100

Ejemplo:

Si en un mes se registraron 10 autoexclusiones y el total de jugadores activos es 1,000:

$$\text{índice de autoexclusiones} = \left(\frac{10}{1000} \right) \times 100 = 1 \%$$

Esto muestra que el 1% de los jugadores activos se autoexcluyeron del servicio durante ese período.

4. Evaluación de la eficacia de las herramientas preventivas

Para medir la efectividad de las herramientas preventivas implementadas en el programa de juego responsable, utilizamos el siguiente indicador:

Fórmula:

Eficacia de las herramientas preventivas = (Número de casos antes – Número de casos después / Número de casos antes) x 100

Ejemplo:

Si, antes de implementar la herramienta, se registraron **50 casos** y después de usarla se registraron **20 casos**, la fórmula sería:

$$\text{Eficacia de las herramientas preventivas} = \left(\frac{50 - 20}{50} \right) \times 100 = 60\%$$

Esto indica que la herramienta preventiva logró reducir los incidentes en un **60%**.

Este indicador nos ayuda a evaluar de manera clara y sencilla qué tan bien están funcionando nuestras herramientas preventivas para promover un juego responsable.

Resumen:

Índice de usuarios activos: Nos da el porcentaje de usuarios que continúan activos después de haber accedido al servicio.

Índice de PQRS relacionadas con Juego Responsable: Nos muestra el porcentaje de quejas, peticiones, reclamos o sugerencias relacionadas con el juego responsable respecto al total.

Índice de autoexclusiones: Nos indica el porcentaje de jugadores que decidieron autoexcluirse del servicio.

Evaluación de la eficacia de las herramientas preventivas: El resultado de la fórmula nos da el porcentaje de reducción de los incidentes o comportamientos problemáticos.

Metodología de Medición y Seguimiento

Para garantizar el cumplimiento de los indicadores establecidos, se aplicarán las siguientes metodologías de medición:

1. **Recolección de Datos:** Los datos serán recolectados de las plataformas de BetPlay y SUPER astro WEB de manera automática mediante herramientas de gestión de usuarios y seguimiento de actividad. Toda la información será anonimizada según lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales.
2. **Análisis de Resultados:** Semestralmente, los resultados obtenidos serán analizados por el Oficial de Juego Responsable, comparando los datos de los indicadores con las metas definidas. Esto permitirá detectar áreas de mejora y ajustar las estrategias implementadas.
3. **Informe Periódico:** Se generarán informes anuales que serán entregados al Oficial de Juego Responsable. Estos informes detallarán los resultados obtenidos y proporcionarán recomendaciones sobre las áreas que requieren atención.

Procedimiento de Mejora Continua

Para asegurar la mejora continua en el Programa de Juego Responsable, se llevará a cabo una evaluación trimestral de los resultados obtenidos. En función de los resultados, se implementarán planes de acción correctiva que incluyan:

- Estrategias de comunicación y sensibilización para aumentar el acceso y uso de las herramientas de juego responsable.
- Optimización de los recursos de soporte a los usuarios que declinan el servicio.
- Mejora en la calidad del servicio para reducir la cantidad de PQRS.

Anexos

1. Cronograma de implementación del Programa de Juego Responsable de **Corredor Empresarial S.A.**
2. Acta de designación del Oficial de Juego Responsable firmada por el Representante Legal de **Corredor Empresarial S.A.**