

	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 1 DE 25
		FECHA:14/03/2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO GENERAL JUEGO RESPONSABLE.....	2
2.1 OBJETIVO GENERAL	2
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL JUEGO RESPONSABLE	3
3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
4. ALCANCE	3
5. DEFINICIONES	3
6. PRINCIPIOS.....	6
7. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	6
8. POLÍTICA JUEGO RESPONSABLE	7
9. ELEMENTOS PROGRAMA JUEGO RESPONSABLE	7
9.1 ACCIONES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	8
9.1.1 COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD.....	8
9.1.2 CAPACITACIONES	9
9.2 ACCIONES DE MITIGACIÓN	9
9.3 ACCIONES DE APOYO A LOS AFECTADOS	10
9.3.1 SEÑALES DE ALARMA POR PARTE DEL JUGADOR	10
9.3.2 REDES DE APOYO – ORIENTACION A QUIEN LA SOLICITE.....	10
10. REPORTES COLJUEGOS	11
11. HABEAS DATA Y LA RESERVA DE LA INFORMACIÓN	11
12. ANEXOS	11
PIEZAS GRÁFICAS QUE COMPLEMENTEN LA CAMPAÑA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	12
AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	15
CONTROL DE CAMBIOS	16

	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 2 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

1. INTRODUCCIÓN

En virtud y generando una cultura de Juego Responsable de acuerdo con la Resolución 20214000036784 de 16 de octubre de 2024 expedida por **COLJUEGOS** mediante la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable, con el objeto de incorporar actuaciones enfocadas a lograr la promoción del juego como una alternativa de entretenimiento y sano esparcimiento y a su vez, garantizar la sostenibilidad del sector de juegos de suerte y azar y su percepción en la sociedad.

Y modificado los términos para la implementación de los lineamientos de Juego Responsable a través de las resoluciones 20224000032324 de 2022, 20234000007094 de 2023, 202340000018684 de 2023, 2024000007624 de 2024, 20244000016054 de 2024 y finalmente mediante la resolución 20244000022654 de 16 de octubre de 2024 para dar cumplimiento de forma permanente y obligatorio el cumplimiento de los mensajes “Juega bien, ser responsable es parte del juego” y “Prohibida la venta a menores de edad”.

DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S tiene la responsabilidad de tomar las medidas para prevenir y minimizar el riesgo de juego compulsivo en los juegos que se ofrecen dentro de sus salas de juego, mediante el monitoreo del bienestar de los jugadores en sala, desalentando el juego intensivo e interviniendo cuando una persona manifiesta un comportamiento fuera de lo habitual, proporcionando la información para que los usuarios puedan tomar decisiones voluntarias de jugar.

Para ello, desde **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S** 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 y así, prevenir y proteger a toda la comunidad de las consecuencias negativas que puede producir el juego en exceso.

2. OBJETIVO GENERAL JUEGO RESPONSABLE

Promover la cultura del juego responsable en nuestras salas de juego, impulsada por Coljuegos y ejecutada por **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S**; 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, donde la prevención, el autocuidado y el apoyo a los afectados se constituyan en los pilares fundamentales de esta regulación.

2.1 OBJETIVO GENERAL

Fomentar acciones preventivas en los cuales se definan los principios, políticas y actividades de apoyo para orientar y acompañar a los clientes de las salas de juegos **AUTORIZADAS** por **COLJUEGOS** a **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S** bajo el contrato de concesión N.º C2149 de 2024 para la **OPERACIÓN DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR DE LA MODALIDAD DE**

	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 3 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

LOCALIZADOS Y NOVEDOSOS en los que se detecten conductas inusuales en materia de juego sin control, generando una actitud moderada de **JUEGO RESPONSABLE**

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL JUEGO RESPONSABLE

- Informar y educar a la ciudadanía sobre la importancia del juego responsable.
- Proteger y prevenir a la población jugadora y no jugadora del juego sin control
- Brindar herramientas de orientación a los jugadores en caso de presentar un uso inadecuado del juego
- Disponer, consolidar y brindar información de organizaciones que puedan proveer apoyo a los posibles afectados por el juego sin control.

3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Promover e iniciar la cultura de Juego Responsable, la cual se impulsa a través de Coljuegos y se adopta en **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S.**
- Proporcionar mecanismos de autocontrol en la práctica de juegos de suerte y azar e informar al jugador y trabajadores de las salas de juego de **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S** sobre juego responsable como una actividad sana de esparcimiento y entretenimiento, donde la prevención y el autocuidado se consideren los pilares fundamentales en el desarrollo de nuestra actividad.
- Publicar, informar y educar sobre el uso adecuado, buenas prácticas de los juegos de suerte y azar de la modalidad de localizados y novedosos, por medio de propagandas en las salas de juego, en la página web y las redes sociales de **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S.**

4. ALCANCE

Este manual se estructura para definir políticas, lineamientos, procedimientos y herramientas sobre los riesgos y consecuencias en la salud el exceso de juego, dentro del marco de una política de juego responsable emitida por Coljuegos. Las actividades involucran los procesos de áreas operativas, marketing, Talento humano y de auditoría interna; por lo tanto, debe ser conocido y aplicado por todas las áreas de **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S** a nivel nacional.

5. DEFINICIONES

Autocuidado: Conjunto de acciones intencionadas que realiza una persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su salud y desarrollo posterior, por tanto, es una conducta que realiza o debería realizar la persona para sí misma en ejercicio de la autonomía de la voluntad.

 DIVERSIONES STAR PLAY SAS NIT 900803812-5	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 4 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

Autoexclusión: Proceso voluntario en el que la persona decide por un periodo específico excluirse de la posibilidad de jugar.

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

	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 5 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

Juego patológico o Ludopatía: El trastorno mental por juegos de suerte y azar se caracteriza por un patrón de comportamiento de juego persistente o recurrente y se manifiesta por:

1. Deterioro en el control sobre el juego (por ejemplo, inicio, frecuencia, intensidad, duración, terminación, contexto, entre otras);
2. Incremento en la prioridad dada al juego al grado que se antepone a otros intereses y actividades de la vida diaria;
3. Continuación o incremento del juego a pesar de que tenga consecuencias negativas. El patrón de comportamiento es lo suficientemente grave como para dar lugar a un deterioro significativo a nivel personal, familiar, social, educativo, ocupacional o en otras áreas importantes de funcionamiento.

Juegos de suerte y azar: juegos en los cuales una persona, que actúa en calidad de jugador, realiza una apuesta o paga por el derecho a participar, a otra persona que actúa en calidad de operador, que le ofrece a cambio un premio, en dinero o en especie, el cual ganará si acierta, dados los resultados del juego, no siendo este previsible con certeza, por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad. Son de suerte y azar aquellos juegos en los cuales se participa sin pagar directamente por hacerlo, y que ofrecen como premio un bien o servicio, el cual obtendrá si se acierta o si se da la condición requerida para ganar.

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.

Juego presencial: Cuando la persona acude de forma física a un establecimiento de juego: bares, salones de juego, salas de apuestas, bingo, casinos, entre otros.

Operador autorizado: Persona jurídica autorizada para operar juegos de suerte y azar en Colombia mediante contrato de concesión suscrito con Coljuegos.

Punto de venta: Local donde se realizan las apuestas a través del terminal de venta fijo, se pueden consultar los resultados de los sorteos, y se pueden cobrar los premios

	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 6 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

Local comercial: Lugar físico donde se desarrolla la actividad de juegos de suerte y azar.

Ludopatía: La Asociación Americana de Psiquiatría (APA), la Organización Mundial de la Salud (OMS) 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.

El juego patológico o ludopatía está considerada por la Organización Mundial de la Salud como adicción dentro de las enfermedades mentales y ocupa un Manual de la Salud y en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría.

Publicidad: se entiende por publicidad de juegos de suerte y azar, la actividad orientada a persuadir al público con un mensaje comercial de un producto, marca, empresa o servicio, identificado por un diseño gráfico y/o caracterización sonora o visual, para que los consumidores tomen la decisión de compra o uso de un producto o servicio.

Operador autorizado: Persona jurídica autorizada para operar juegos de suerte y azar en Colombia mediante contrato de concesión suscrito con Coljuegos.

Punto de venta: Local donde se realizan las apuestas a través del terminal de venta fijo, se pueden consultar los resultados de los sorteos, y se pueden cobrar los premios.

Servicios de Atención: Corresponden a las acciones encaminadas a suministrar tratamientos para el jugador y su círculo social, afectados por los efectos negativos derivados del juego sin control. Estos programas pueden incluir entre otros: grupos de autoayuda, atención psicológica individualizada, grupo de terapia para familiares, talleres complementarios, entre otros.

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

Jugador Patológico: La Asociación Americana de Psiquiatría (APA), la Organización Mundial de la Salud (OMS CIE-10) definen al jugador patológico como un individuo que se va haciendo crónica y progresivamente incapaz de resistir los impulsos de una conducta de juego que compromete, rompe o lesiona los objetivos personales, familiares y vocacionales. Adicionalmente, tienen unos criterios de diagnóstico de juego patológico previamente definidos

Gestor y/u operador autorizado: Persona jurídica o natural que cuenta con autorización y/o

 DIVERSIONES STAR PLAY SAS NET 900803812-5	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 7 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

contrato de concesión suscrito con Coljuegos, que le permite operar juegos de suerte y azar en Colombia.

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

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

	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 8 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

6. PRINCIPIOS

El juego Responsable se rige por los siguientes principios:

COMPROMISO: DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S promueve el juego legal y responsable en todas las actividades desarrolladas de juegos de suerte y azar en torno al desarrollo, la publicidad, la comercialización y venta de productos.

PARTICIPACIÓN: El programa de Juego Responsable adoptado por **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S** invita a la participación de los grupos de interés relevantes en el diseño de la estrategia de Juego Responsable, así como en la toma de decisiones para el desarrollo de esta.

INTEGRIDAD: DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S y cada uno de sus trabajadores entienden el impacto que tiene el juego cuando éste no se asume como una actividad de entretenimiento y esparcimiento, por lo que promoverá una buena reputación del sector de juegos de Suerte y Azar Localizados y Novedosos reflejando con exactitud la implementación del programa de Juego Responsable.

LEGALIDAD: Las acciones y actividades contenidas en este manual están diseñadas bajo las normas vigentes, entre ellas la regulación expedida por Coljuegos, las normas de protección al consumidor y de protección de datos personales, procurando siempre el respeto a la dignidad humana.

INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD: Promoción del juego de azar como una actividad de entretenimiento legal y responsable, incluyendo dentro de la comunicación mensajes de prevención y autocuidado.

7. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE

El diseño de las políticas, actividades que se deben adelantar estarán lideradas por el Representante Legal, la Asamblea de accionistas, los líderes de cada área y el director de Marketing.

La implementación, seguimiento, ejecución y control de las acciones del programa de Juego Responsable estarán a cargo del **OFICIAL DE CUMPLIMIENTO** la señora **LILIANA ISBETH REYES ARIZA** identificada con cedula de ciudadanía 52.833.588, quien tendrá las siguientes funciones:

- Capacitar a todas las contrapartes internas de la empresa, garantizando que los trabajadores tengan claridad de la información y tengan el compromiso de implementar las acciones.
- Presentar a Coljuegos el informe semestral de la aplicación e implementación de Juego Responsable.
- Realizar informe semestral del impacto de las medidas adoptadas de Juego Responsable.

	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 9 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

- Presentar el Manual de Juego Responsable a la entidad Reguladora en este Caso Coljuegos, todas las modificaciones de este y los informes que sean necesarios a la misma entidad.
- Realizar el seguimiento del cumplimiento del plan, coordinando con el equipo de trabajo la revisión de los indicadores de desempeño semestral. Asimismo, redactar un informe detallado con los resultados de la gestión.

8. POLÍTICA JUEGO RESPONSABLE

DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S ha desarrollado una política enfocada en la implementación del Juego Responsable creando un marco de seguridad y consumo responsable en torno al mundo de los juegos de azar en la modalidad de localizados, donde compromete con la industria al cumplimiento de las acciones dispuestas por las autoridades competentes, así como aquellas que se plantean dentro del presente manual para el fomento y la implementación de acciones para un juego responsable tales como:

1. Realizará periódicamente capacitaciones a sus trabajadores, con el fin de dar a conocer las acciones dispuestas por las autoridades competentes, así como aquellas previstas dentro del presente manual, con el fin de que mantengan actualizado su conocimiento y deberes frente a los jugadores.
2. Concientizará a los jugadores para que asuman el juego de forma responsable, para lo cual **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S** brindará información educación y conocimiento respecto a las consecuencias del uso inadecuado del juego, con el fin de que este sea asumido por el jugador de forma segura y controlada, cumpliendo con su naturaleza recreativa, siendo la decisión de jugar, la expresión de la voluntad libre y responsable de las personas legalmente aptas.

DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S establece una política de **CERO TOLERANCIA FRENTE A LA LUDOPATIA**; con ayuda a los mensajes establecidos en la Resolución número 20214000036784 del 17 de diciembre de 2021 **“JUGAR LEGAL ES APOSTARLE A LA SALUD” “JUEGA BIEN”**.

DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S expresa su compromiso de prevenir y controlar la Ludopatía o juego patológico, detectando oportunamente el riesgo que permita implementar controles promoviendo una atención preventiva e integral en materia de salud mental y cuidado psicológico en nuestra operación como mecanismo de protección integral para el cliente y su entorno familiar y social.

9. ELEMENTOS PROGRAMA JUEGO RESPONSABLE

 DIVERSIONES STAR PLAY SAS NIT 900803812-5	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 10 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

Las acciones principales encaminadas en el Programa de Juego Responsable implementado por **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S** son:

	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 11 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

9.1 ACCIONES DE AUTOCUIDADO

- **Test de Identificación de factores de Riesgo:**

Los operadores están obligados a garantizar que los jugadores tengan acceso a este Test a través de la plataforma de juego o por medio de material informativo disponible en los locales.

- Proceso de autoexclusión Aplicable a Modalidad de Juegos Novedosos con Canal de Comercialización por internet y de tipo no operados por internet
- a. Los operadores de juegos de tipo operados por internet deberán dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1.7.5 del Acuerdo número 08 de 2020, en lo que se refiere a la implementación por parte de cada uno de los operadores del proceso de autoexclusión en las plataformas de juego.
- b. Los operadores de juegos novedosos de tipo operados por internet deberán garantizar un proceso que permita a los jugadores autoexcluirse de la plataforma o de uno o varios tipos de juegos, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.6 del documento de Requerimientos Técnicos del Acuerdo número 8 de 2020. El acceso al formato de autoexclusión deberá fijarse en un lugar visible y de fácil acceso en la plataforma del operador.
- c. La compañía deberá crear un formato de autoexclusión e implementar y garantizar un proceso que permita a estos jugadores autoexcluirse del juego o de una de sus modalidades o mecánicas, según corresponda. El acceso al formato de autoexclusión deberá fijarse en un lugar visible y de fácil acceso en la plataforma de la compañía.
- d. El jugador podrá escoger el periodo durante el cual decide autoexcluirse, que deberá estar predeterminado en la plataforma del operador en días, semanas y meses. La implementación podrá revocarse por el jugador en cualquier momento mientras esté vigente; sin embargo, la revocatoria de la autoexclusión deberá fijarse en un lugar visible y de fácil acceso en la plataforma digital de la compañía.
- e. Si el jugador no accede voluntariamente al proceso de revocatoria del periodo de autoexclusión, el vencimiento del término implica la terminación del periodo de autoexclusión elegido por el jugador, quedando el jugador automáticamente habilitado en la plataforma o en el juego, según corresponda.
- f. Los operadores deberán asegurar que, durante el período de autoexclusión seleccionado por el jugador, este no pueda acceder a la plataforma de juego o juegos en particular.
- g. Los operadores de la modalidad de juegos novedosos deberán garantizar el cumplimiento de la autoexclusión únicamente a través del canal de comercialización por internet. Estos operadores quedan exonerados de cualquier responsabilidad en caso de que el jugador acceda a los juegos a través de canales de comercialización físicos.
- h. Coljuegos podrá solicitar a los operadores reportes periódicos sobre la base del registro de autoexcluidos en las plataformas de juego. En ningún caso, Coljuegos solicitará datos personales de los jugadores autoexcluidos.
- i. Los operadores de juegos novedosos con canal de comercialización virtual (internet), y de tipo

	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 11 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

operados por internet, deberán dar estricto cumplimiento con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, como responsables de la información, bases de datos de los jugadores autoexcluidos y su tratamiento.

- j. Los operadores deberán crear y mantener actualizado el registro de autoexcluidos.
- k. Los operadores autorizados del juego novedoso de tipo operados por internet deberán adoptar medidas que le permitan a los jugadores definir límites sobre el juego, según lo dispuesto en el artículo 1.7.3 del Acuerdo número 08 de 2020.
- l. Los gestores y/u operadores autorizados no podrán conceder préstamos ni cualquier otra modalidad de crédito o asistencia financiera a los jugadores.

9.2 ACCIONES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

Campañas de comunicación y educación dirigidas a la ciudadanía en general. Las cuáles son implementadas por **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S**, dirigidas a minimizar el riesgo de juego sin control y a maximizar la protección de los grupos de riesgo.

Estas acciones pueden consistir en publicidad en el local, punto de venta o página web de **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S**, o cualquier otra herramienta de la cual se dejará constancia en la evaluación semestral del programa de juego responsable que presentará **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S** a Coljuegos.

9.2.1 COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

La publicidad, deberá seguir los lineamientos de Juego Responsable, la cual deberá contar con información suficiente, clara, veraz y no engañosa. Piezas gráficas donde **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S** comunica de manera clara las restricciones para jugar.

Cumplir las disposiciones previstas en materia de publicidad por las autoridades competentes, en particular, las siguientes:

- a) El manual será publicado en la página web www.diversionesuniversal.com y estará disponible en todas las salas de juego.
- b) Adoptará en todas las piezas publicitarias una restricción clara para el juego de niños, niñas y adolescentes. Y en las comunicaciones comerciales no se podrán dirigir directa o indirectamente a niños, niñas o adolescentes para persuadirlos o incitarlos al juego. Por lo tanto, las comunicaciones comerciales deben evitar presentar escenarios, música, juegos, lenguaje o personajes de caricatura

 DIVERSIONES STAR PLAY SAS NIT 900803812-5	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 13 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

o celebridades directamente dirigidas al público infantil y/o menores de edad. Esto no impide que las comunicaciones dirigidas a un público adulto más amplio puedan tener un atractivo incidental o involuntario para los menores de edad.

c) A través de los medios de comunicación que tenga la empresa digitales o físicos, tales como lo son televisores en las salas, emisoras, chats, redes sociales, etc., se compartirán las piezas promocionales por medio de las cuales **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S** promueve su programa de juego responsable.

d) Difundir la campaña de juego responsable diseñada por Coljuegos, en los locales comerciales a través de folletos y carteles informativos que inviten a consultar la política de juego responsable o en las pantallas dispuestas para informar actividades dentro del local, las plataformas de juego a través de banners que direccionen al sitio en el cual se encuentra publicada toda la información relacionada con juego responsable y demás canales de comunicación que tuviere disponibles.

e) Adoptar en todas las piezas publicitarias de los locales comerciales, puntos de venta, canal interactivo, el logo de juego responsable diseñado por Coljuegos: “Juega bien. Ser responsable es parte del juego”, y el mensaje en el que se advierta que el juego es una actividad que puede generar adicción a través del siguiente texto: “Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación. Prohibida la venta a menores de edad”. En el caso de los servicios de

	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 14 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

comunicación audiovisual y radiofónica, el mensaje será: “Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación. Prohibida la venta a menores de edad”.

f) En la página web del operador se debe crear un acceso directo al micrositio de juego responsable dispuesto por Coljuegos en su página web.

9.2.2 CAPACITACIONES

Desarrollar actividades de difusión y concientización a todos los trabajadores. Esto se deberá realizar por medio de un proceso de capacitación con respecto a la importancia del juego responsable.

Actividades Por Desarrollar:

1. Difusión del Manual de Juego Responsable de **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S.**
2. Inducción en materia de Juego Responsable a todos los trabajadores nuevos.
3. Capacitación como mínimo una vez al año a los trabajadores en temas de Juego Responsable.
4. 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.
5. Se realizarán evaluaciones a los empleados de dicho programa no solo al final de la capacitación, sino también en el transcurrir del programa.

Manejo de las capacitaciones:

- El área encargada en el proceso de inducción de todo el personal que ingrese a **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S** y al personal por lo menos una vez al año, informará que en la pagina web de la empresa se encuentra la capacitación relacionada con Juego Responsable implementado.
- Los lideres regionales deberán verificar que todos los trabajadores a su cargo ingresen o asistan a las capacitaciones realizadas de forma virtual o presencial, desarrollando la evaluación para garantizar el conocimiento y aplicación en sus puestos de trabajo.
- Se realizarán las actualizaciones correspondientes a la normativa vigente
- La evidencia de la capacitación, evaluación se controla a través del área de Talento Humano quien reporta mensualmente al líder del programa de Juego Responsable

9.3 ACCIONES DE MITIGACIÓN

1. Prohibir el acceso a nuestras salas de juego a menores de edad.
2. En ninguna circunstancia se podrán conceder préstamos, ni cualquier otra modalidad de crédito o asistencia financiera a los jugadores - clientes.
3. No se recibirán objetos en garantía o prenda, títulos valores que ofrezcan los jugadores, solamente se aceptarán los medios de pago autorizados en las salas de juego (Efectivo, Tarjetas de crédito y tarjetas débito)

	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 15 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

9.4 ACCIONES DE APOYO A LOS AFECTADOS

DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S dispondrá 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 que presentarán los operadores a Coljuegos.

9.4.1 SEÑALES DE ALARMA POR PARTE DEL JUGADOR

- Golpear los elementos de juego y sus partes de manera indebida
- Utilizar vocabulario inadecuado al interior del establecimiento
- Mal trato 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 máquina en una sala de juego
- Se observa deterioro físico y mental al jugador producto del juego

Cuando cualquier trabajador observe una señal de alerta relacionada con el Juego Responsable deberá reportar de forma inmediata al jefe directo, indicando los motivos por los cuales se considera como tal y así mismo validar que la información que es descrita sea veraz y completa.

El administrador/lider de zona procederá de la siguiente manera:

“Señor/Señora xxx estamos preocupados por usted, le sugerimos que descanse por su bienestar, la suerte mañana estará de su lado o no es un buen día para seguir jugando, regrese mañana la suerte lo acompañará” Adicionalmente, podrá informar de las herramientas de ayuda redes de apoyo emitidas por **COLJUEGOS**.

9.4.2 REDES DE APOYO – ORIENTACION A QUIEN LA SOLICITE

DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S dispondrá de información completa y actualizada de organizaciones especializadas mediante directorio de redes de apoyo que presten el servicio de atención y tratamiento para los jugadores que lo requieran, los cuales estarán publicados en las salas de juegos y en la pagina web de la empresa. Esta base de datos será suministrada por la Eje rector del monopolio rentístico de los Juegos de Azar **COLJUEGOS**; con la finalidad de direccionar y brindar orientación a los jugadores compulsivos que requieran prevenir y crear conciencia sobre el tema en cuestión.

 DIVERSIONES STAR PLAY SAS NIT 900803812-5	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 15 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

Estas asesorías son netamente gratuitas y buscan ayudar y beneficiar a dichos jugadores.

	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 17 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

10. REPORTES COLJUEGOS

DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S reportará mensualmente a Coljuegos a través del canal que la entidad disponga para el efecto.

El encargado del programa de Juego Responsable implementará los indicadores de gestión necesarios para medir el grado de cumplimiento y presentará ante Coljuegos el informe de gestión con el resultado de las acciones implementadas

11. HABEAS DATA Y LA RESERVA DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento de los datos personales de los jugadores recibidos en desarrollo de la política de Juego Responsable, serán tratados conforme a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 compilado en el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015.

DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S y todo aquel que realice tratamiento de los datos personales en desarrollo de la política de Juego Responsable, deberá garantizar el debido tratamiento de lo datos que se recolecten para garantizar la confidencialidad y la circulación restringida de esta información, guardando absoluta reserva de los procesos y temas relacionados en el Programa de Juego Responsable.

12. ETAPA DE SEGUIMIENTO

Los operadores autorizados en la modalidad de localizados, novedosos, para acreditar el cumplimiento de las acciones establecidas en el programa de Juego Responsables, deberán remitir un informe anual en formato digital a Coljuegos con el resultado del programa y su implementación.

Este informe será presentado los primeros quince (15) días hábiles de enero de cada año, el cual corresponderá a la vigencia inmediatamente anterior. No obstante Coljuegos podrá solicitar información adicional en cualquier momento, si lo considera necesario. El informe incluirá los resultados obtenidos en la implementación del programa de Juego Responsable y los indicadores de cumplimiento definidos.

- Acciones de promoción y prevención
- Acciones de autocuidado
- Disposición de las herramientas de apoyo

13. SUPERVISION

 DIVERSIONES STAR PLAY SAS NIT 900803812-5	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 17 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

Coljuegos podrá realizar visitas, requerimientos y cualquier otra acción que le permita verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Resolución. Así mismo, Coljuegos podrá retroalimentar y formular recomendaciones a los sujetos obligados por la presente Resolución, respecto de los alcances y cumplimiento de las disposiciones sobre Juego Responsable en Colombia.

 DIVERSIONES STAR PLAY SAS NET 900803812-5	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 19 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

14. ANEXOS

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

- Carta de presentación del encargado del programa
- Piezas gráficas que complementen la campaña de promoción y prevención
- Política de Tratamiento de datos




Firman,

LILIANA ISBETH REYES ARIZA
REPRESENTANTE LEGAL

ENCARGADO DE JUEGO RESPONSABLE

LILIANA ISBETH REYES ARIZA
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

 DIVERSIONES STAR PLAY SAS NIT 900803812-5	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 20 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

PIEZAS GRÁFICAS QUE COMPLEMENTEN LA CAMPAÑA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN



 DIVERSIONES STAR PLAY SAS HT 90083812-5	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 21 DE 25
		FECHA: 14/03/2025



 DIVERSIONES STAR PLAY SAS NIT 900803812-5	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 21 DE 25
		FECHA: 14/03/2025



 DIVERSIONES STAR PLAY SAS NIT 900803812-5	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 23 DE 25
		FECHA: 14/03/2025



	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 24 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

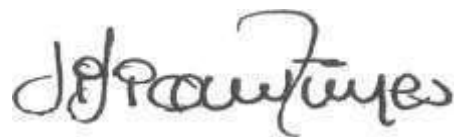
Con la firma de este documento manifiesto que he sido informado de que:

DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S persona jurídica de derecho privado, legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT. 830.129.516-5., actuará como el Responsable del Tratamiento de datos personales aquí consignados, en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013; esta autorización permitirá a **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S**, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir la misma, de acuerdo con el procedimiento para el tratamiento de los datos personales en procura de cumplir con los requerimientos realizados por autoridad competente de conformidad con el giro normal de los negocios de **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S**.

DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S garantiza la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de los datos y se reservan el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web www.diversionesuniversal.com

Los derechos como titular de los datos son los previstos en la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, Tales como el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada; presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio y en general todos los derechos consignados en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012. **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S** ha establecido los siguientes canales para que estos derechos puedan ser ejercidos: a) Canal Telefónico: Podrá comunicarse a las siguientes líneas Tel: (601) 7038390 Celular: 320 8195999; b) Canal Virtual: Correo electrónico protecciondedatos@diversionesuniversal.com y/o página web www.diversionesuniversal.com.

Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a **DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S** para tratar mis datos personales incluso los sensibles de acuerdo con su Política de Tratamiento de Datos Personales la cual declaro haber conocido y para los fines relacionados con su objeto social, en especial para fines legales antes los entes públicos que ejercen vigilancia sobre su actividad económica, y fines comerciales.



Fecha: 29 de agosto de 2024

Firma: _____

Nombre: Liliana Isbeth Reyes Ariza

Identificación: C.C.52.833.588

 DIVERSIONES STAR PLAY SAS NETWORKS	DIVERSIONES STAR PLAY S.A.S NIT. 900803812-5 PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS JUEGO RESPONSABLE	CÓDIGO: BP-01
		VERSIÓN: 002
		PÁG. 25 DE 25
		FECHA: 14/03/2025

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	24/07/2024	Creación del documento
2	26/08/2024	Actualización lineamientos para localizados y novedosos
3	14/03/2025	actualización lineamientos nueva resolución juego responsable