

# Aladdin

JUGAR RESPONSABLEMENTE ES JUGAR

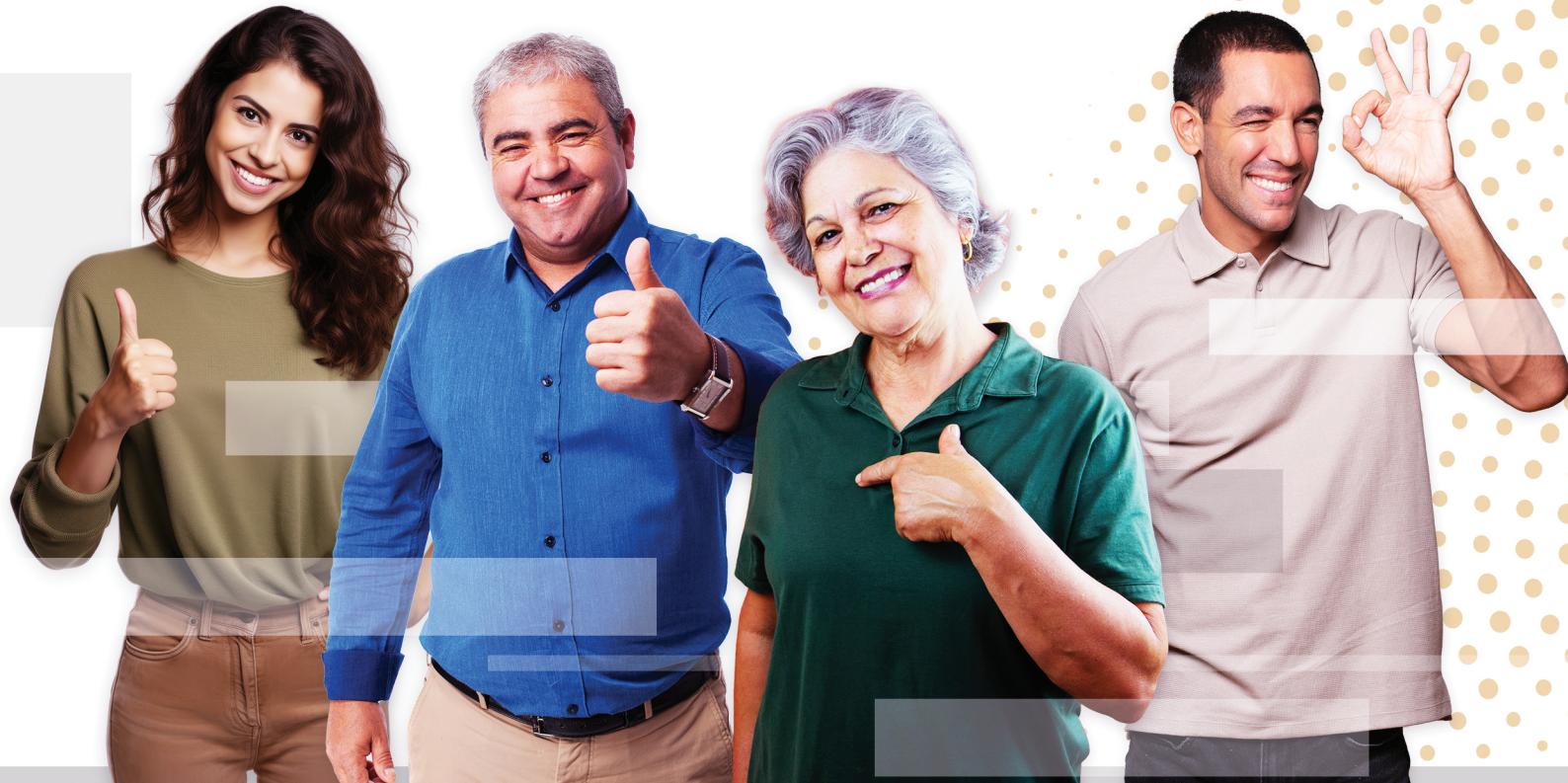
# Bien Jugado

PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

CASINO  
**Aladdin**

CASINO  
MARCO POLO

WONDERLIVE  
CASINO



ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S.

NIT. 805007280-8

Carrera 4 # 10 - 44, Oficina 201 Edificio Plaza de Cayzedo, Cali - Valle del Cauca

Tel. 602 885 74 58 - Fax 602 885 74 38

[vivealaddin.com](http://vivealaddin.com)



**PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL SECTOR DE  
JUEGOS DE SUERTE Y AZAR DE TIPO LOCALIZADOS**

**ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S.**  
**Nit. 805.007.280-8**

**ROBERTO SILVA GUAR**  
**REPRESENTANTE LEGAL**

**SANTIAGO DE CALI**  
**ENERO DE 2025**

**ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S.**  
**NIT. 805.007.280-8**

Cra 4 # 10 - 44 OF 201 EDIFICIO PLAZA DE CAYZEDO CALI  
Tel: 602 885 7458 FAX: 602 885 7438  
[vivealaddin.com](http://vivealaddin.com)



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE .....	6
2.1. OBJETIVO GENERAL .....	6
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	6
3. ALCANCE.....	8
4. DEFINICIONES.....	8
5. PRINCIPIOS.....	11
6. ETAPAS DEL JUEGO RESPONSABLE .....	12
6.1. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN .....	12
6.1.1. ACCIONES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN .....	12
6.1.1.1. Designación de un empleado de la compañía que se encargue de liderar el Programa de Juego Responsable .....	12
6.1.1.2. Enfoque por Grupos Poblacionales .....	14
6.2. ETAPA DE SEGUIMIENTO .....	16
7. ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE JUEGO RESPONSABLE .....	16
7.1. ACCIONES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN .....	16
7.2. ACCIONES DE AUTOCUIDADO .....	17
7.2.1. Test de Identificación de Factores de Riesgo.....	18
7.2.2. Formato de Autoexclusión.....	20
7.2.3. Revocación de la Autoexclusión.....	21
7.3. ACCIONES DE APOYO .....	22
8. CRONOGRAMA DEL PLAN DE ACCIÓN Y PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN EN JUEGO RESPONSABLE .....	24
9. ESTRATEGIAS DE AUTOCONTROL PROPUESTAS POR ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S.....	24

# Aladdin

10. SEÑALES DE ADVERTENCIA IDENTIFICADAS CON PROBLEMAS ASOCIADOS AL JUEGO SIN CONTROL .....	32
11. DIAGRAMA DE PROCESO DEL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE .....	33
12. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS ADOPTADAS EN EL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE DE LA EMPRESA .....	35
13. POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	37
14. BIBLIOGRAFÍA .....	39

## 1. INTRODUCCIÓN

*"En el punto medio está la virtud: ni jugar mucho, ni jugar poco, sino jugar lo justo y necesario, añadiendo el aprendizaje del arte de saber jugar."<sup>1</sup>*

La Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar "Coljuegos" expidió la Resolución 20244000022654 del 16 de Octubre de 2024, "Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y lineamiento en materia de Juego Responsable". Ahora bien, estas disposiciones surgen en virtud de la necesidad de seguir mejorando la etapa de implementación y reglamentación en materia de Juego Responsable en los siguientes aspectos: (i) Acciones de promoción y prevención; (ii) Acciones de autocuidado; (iii) Acciones de apoyo y una adecuada medición del cumplimiento de las mismas.

ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., como operador de Juegos de Suerte y Azar previa obtención de las autorizaciones requeridas por la reglamentación vigente y otorgadas por las autoridades competentes mediante Contrato de Concesión C2083 del año 2024 y sus respectivas modificaciones, atendiendo las obligaciones de incorporar acciones estratégicas enfocadas en proteger, prevenir y orientar a la población sobre el juego sin control y maximizar la protección de los grupos de riesgo, elaboró el presente Programa de Juego Responsable para el sector de Juegos de Suerte y Azar en la modalidad de localizados.

No se debe perder de vista que, nuestro sector debe concebirse como una actividad de entretenimiento responsable, por lo tanto, la implementación de jornadas de sensibilización, prevención, apoyo a eventuales afectados,

---

<sup>1</sup> CARMEN CARPIO DE LOS PINOS (2009). Aspectos psicológicos del juego comercial. Tratamientos y programas preventivos. Hacia el juego responsable. Magisterio de Toledo. UCLM. Pág. 48



acciones de autocontrol, la efectiva participación en espacios de interacción con los jugadores y la integridad en las apuestas, constituye un pilar fundamental para nuestra compañía, de ahí que, estas medidas se traducen en una política social empresarial interna, que abarca desde el diseño de los juegos hasta su comercialización, pasando por piezas publicitarias que enfatizan en la restricción de juego para los menores de edad, así como mensajes que reiteran jugar con moderación y como opción de entretenimiento.

Nuestro objetivo es permitir que los Juegos de Suerte y Azar se entiendan como una actividad de entretenimiento y diversión, asegurando que su práctica responsable no conlleve consecuencias negativas para la salud física y mental.

En línea con lo anterior, analizar la responsabilidad como valor individual se queda corto, dado que las expectativas se encuentran encaminadas a que nuestra empresa pueda influir en la conducta de sus consumidores a partir de la responsabilidad social corporativa, es por esta razón ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., se compromete a través del presente Programa de Juego Responsable a brindar información, educación y conocimiento de 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 cada ciudadano.

Finalmente, pero no menos importante se informa que el presente Programa de Juego Responsable está dirigido a toda la comunidad en general, por ende, su publicación, divulgación y observancia debe ser otorgada por todos los jugadores, el personal operativo, administrativo y de logística que hagan parte de la empresa en el desarrollo de nuestro objeto social.

## 2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer una estrategia a nivel nacional de Juego Responsable para el sector de los Juegos de Suerte y Azar en la modalidad de localizados, que busque incluir principios, políticas y actividades de apoyo en aras de prevenir, educar y brindar herramientas de orientación, dirigidas a la comunidad en general, específicamente aquellos jugadores que frecuentan los establecimientos comerciales “Casinos Aladdin, Marco Polo Casino y Wonderlive Casino” pertenecientes a la razón social de ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- I. Informar y educar a la ciudadanía sobre la importancia del Juego Responsable.
- II. Proteger y prevenir a la población jugadora y no jugadora del juego sin control.
- III. Brindar herramientas de orientación a los jugadores en caso de presentar un uso inadecuado del juego.
- IV. Disponer, consolidar y brindar información de organizaciones que puedan proveer apoyo a los jugadores.
- V. Promocionar y ofrecer la práctica de Juegos de Suerte y Azar como una actividad sana de esparcimiento y entretenimiento, donde las acciones de prevención y el autocuidado serán pilares fundamentales.

- VI. Educar a la comunidad en general respecto del uso adecuado y buenas prácticas de los Juegos de Suerte y Azar de tipo localizados, por medio de diferentes estrategias de marketing tanto en los puntos comerciales físicos, páginas web y redes sociales.
- VII. Brindar información necesaria sobre aquellas herramientas que permiten a los jugadores detectar si están ejecutando o no buenas prácticas del Juego Responsable “*Test de Identificación de Factores de Riesgo*”.
- VIII. Educar y sensibilizar a todo el personal administrativo, operativo y logística de los casinos, sobre la importancia de crear y desarrollar habilidades sociales y de comunicación asertiva al momento interactuar con jugadores que presenten un uso inadecuado del juego.
- IX. Implementar medidas de autocontrol con el propósito común de proteger a los consumidores, especialmente aquellos jugadores con problemas de adicción al juego “*Proceso de Autoexclusión*”.
- X. Empoderar a los jugadores para que tomen decisiones informadas y mantengan el control sobre su experiencia de juego.
- XI. Implementar un proceso de autoexclusión y llevar un registro y control de autoexcluidos, teniendo en cuenta las características técnicas y operativas en la modalidad de los juegos de suerte y azar de tipo localizados.



### **3. ALCANCE**

El Programa de Juego Responsable de la empresa ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., deberá ser observado de manera integral por toda la comunidad en general, específicamente por los jugadores, personal administrativo, operativo, de logística y todas aquellas personas que ingresen a nuestros establecimientos comerciales. Así mismo, su implementación se llevará a cabo en cada uno de los casinos autorizados dentro del Contrato de Concesión C2083 del año 2024 y sus respectivas modificaciones, a través de diferentes estrategias comerciales, publicidad en medios digitales, marketing de contenido, comunicaciones al consumidor, estrategias promocionales, que se desarrolle y ejecuten en todo el territorio nacional.

### **4. DEFINICIONES**

De conformidad a la Resolución 20244000022654 del 16 de Octubre de 2024, “*Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y lineamiento en materia de Juego Responsable*”, la empresa ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., adaptará las siguientes definiciones:

- **Autocuidado:** El conjunto de acciones intencionadas que realiza una persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su vida y desarrollo posterior, por tanto, es una conducta que realiza o debería realizar la persona para sí misma en ejercicio de la autonomía de la voluntad.
- **Autoexclusión:** Proceso voluntario en el que 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 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 tienen por objetivo entender los juegos de suerte y azar como una alternativa de esparcimiento sano y de entretenimiento, y promover la práctica del juego de forma racional y consciente. Implica una decisión informada y educada por parte de los jugadores, evitando que se ponga en riesgo su salud mental.
- **Jugador:** Persona natural mayor de edad, que realiza apuestas o paga por el derecho a participar en un juego de suerte y azar, a una persona jurídica que actúa en calidad de operador autorizado por Coljuegos que le ofrece a cambio un premio en dinero o en especie, el cual ganará si acierta en los resultados del mismo, no siendo este previsible con certeza por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad.
- **Local Comercial:** Lugar físico donde se desarrolla la actividad de juegos de suerte y azar.
- **Formato de Autoexclusión:** Es una herramienta dispuesta por los operadores de juegos de suerte y azar en la modalidad de novedosos con canal de comercialización por internet y de tipo operados por internet, que permite al jugador excluirse de la plataforma o de uno o varios juegos en particular. Este mecanismo de autoayuda permite al jugador tomarse un periodo para evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego. Al diligenciar el formato de autoexclusión a través de la plataforma web, el jugador informa al operador sobre su decisión personal y voluntaria de autoexcluirse y de hacer parte del registro autoexcluidos.

- **Jugador Patológico:** La Asociación Americana de Psiquiatría (APA), la Organización Mundial de la Salud (OMS CIE-10) definen al jugador patológico como un individuo que se va haciendo crónica y progresivamente incapaz de resistir los impulsos de una conducta de juego que compromete, rompe o lesiona los objetivos personales, familiares y vocacionales.
- **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.
- **Gestor y/u operador autorizado:** Persona jurídica o natural que cuenta con autorización y/o contrato de concesión suscrito con Coljuegos, que le permite operar juegos de suerte y azar en Colombia.
- **Programa de Juego Responsable:** Es un documento que establece las iniciativas y estrategias adoptadas por el operador para promover el Juego Responsable. Este programa incluye medidas para prevenir la adicción al juego, proteger a los jugadores y fomentar un entorno de Juego Responsable.
- **Registro Autoexcluidos:** Es la base de datos a cargo del operador que consigna la información de las personas autoexcluidas el cual sirve para conocer, controlar, procesar y brindar una herramienta de verificación a los operadores para garantizar que el jugador que se autoexcluye, no pueda realizar apuestas por internet como canal de comercialización o adquirir créditos y participar en el juego novedoso



de tipo operado por internet, durante el periodo definido por el jugador.

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

## 5. PRINCIPIOS

El Programa de Juego Responsable de la compañía se regirá bajo los siguientes principios:

- **Compromiso:** La empresa tendrá obligación de promover el juego legal y responsable en todas las actividades de juegos de suerte y azar incluyendo el desarrollo, la publicidad, la comercialización y venta de productos.
- **Participación:** Las estrategias del programa de Juego Responsable adoptados por ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., procurarán la participación de los grupos de interés relevantes, y/o de expertos en la materia, tanto en el diseño como en la toma de decisiones para su desarrollo.
- **Integridad:** Se promoverá una buena reputación del sector que refleje con exactitud la implementación de los programas de Juego Responsable.

## 6. ETAPAS DEL JUEGO RESPONSABLE

Tal y como se encuentra previsto en la Política Pública del Programa de Juego Responsable, se compone de dos etapas: **(i)** Etapa de implementación, y **(ii)** Etapa de seguimiento.

 **ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN.** La empresa ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., implementará las acciones definidas por Coljuegos encaminadas a la promoción del Juego Responsable como una forma de entretenimiento y esparcimiento, siempre orientadas a la prevención de problemas asociados al juego sin control.

 **ETAPA DE SEGUIMIENTO.** ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., medirá los resultados de las acciones adoptadas, y adelantará los procesos necesarios de mejoramiento continuo en esta materia, y así mismo remitirá los respectivos reportes que requiera Coljuegos.

Ahora bien, ALADDIN HOTEL & CASINO SA.S., adoptará e implementará las siguientes acciones de desarrollo en el programa de Juego Responsable en la modalidad de juegos localizados, así:

### **6.1. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN:**

#### **6.1.1. ACCIONES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

##### **6.1.1.1. Designación de un empleado de la compañía que se encargue de liderar el Programa de Juego Responsable**

El diseño de las políticas, actividades que se adelante estarán lideradas por el Representante Legal de la sociedad el señor **ROBERTO SILVA GUAR**, o quien esté designe, encaminadas a la promoción del Juego Responsable como

una forma de diversión, entretenimiento y estimulación del cuerpo y la mente, cuyo objetivo es educar sobre el uso adecuado de los juegos de suerte y azar.

Las funciones del encargado del Programa de Juego Responsable serán:

1. Realizar las capacitaciones sobre el programa de juego responsable a los colaboradores mínimo dos veces al año.
2. Llevar un registro mensual de las de personas que se han autoexcluido de las salas de juego y/o han revocado su autoexclusión a Coljuegos.
3. Informar a los establecimientos y/o agencias que hacen parte del Contrato de Concesión, el listado de jugadores autoexcluidos.
4. Remitir a través de los canales oficiales de Coljuegos, dentro de los quince (15) días hábiles del mes de enero del año dos mil veinticinco (2025), el programa de juego responsable de la empresa ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S.
5. Garantizar que los jugadores tengan acceso al “*Test de Identificación de Factores de Riesgo*” a través de las plataformas de la empresa o por medio de material informativo digital o impreso disponible en los locales comerciales.
6. Poner a disposición en las plataformas de la empresa el enlace al micrositio de Juego Responsable de Coljuegos, que contiene el directorio creado por esta última entidad y donde se incluye las EPS e IPS que brindan servicios de orientación y atención en salud mental.
7. Presentar y remitir el informe anual en formato digital a Coljuegos, con el resultado del programa y su implementación a más tardar dentro de

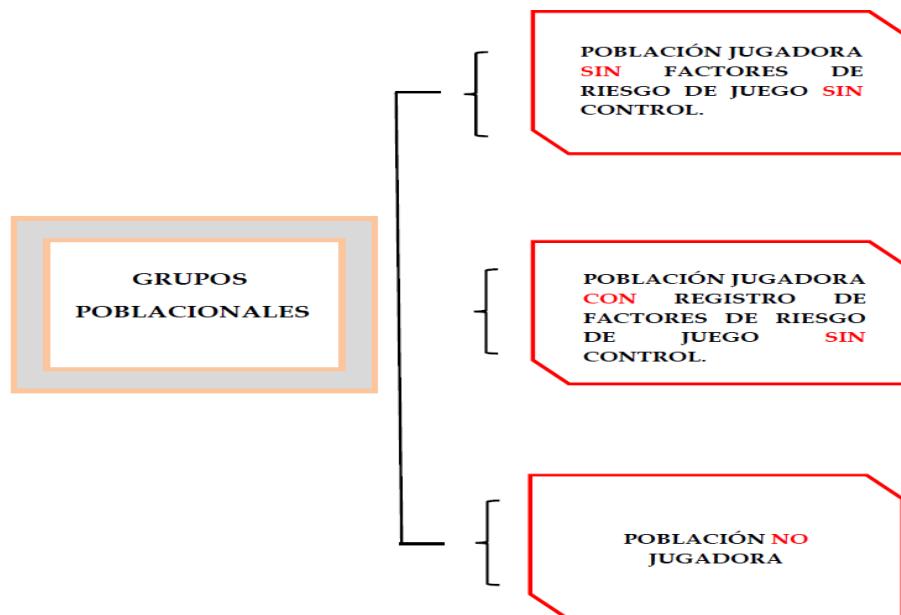
los primeros quince (15) días hábiles de enero de cada año, el cual corresponderá a la vigencia inmediatamente anterior.

### 6.1.1.2. Enfoque por Grupos Poblacionales

Tiene como objetivo identificar y caracterizar las particularidades contextuales y situaciones vivenciadas de los jugadores de Juegos de Suerte y Azar, de acuerdo con los constructos sociales, sus implicaciones y diferencias económicas, políticas, psicológicas, culturales y jurídicas, identificando brechas y sectores más vulnerables.

Nuestra apuesta hacia la diferencia y el análisis del enfoque en el ámbito de los Juegos de Suerte y Azar deja en nosotros una elaboración conceptual que nos hacen reflexionar sobre futuras labores y compromisos por parte de nuestra sociedad. ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., con el fin de contribuir a la reflexión e implementación de los enfoques presenta una gráfica que indica los sujetos a quienes se dirige aquellas estrategias enfocadas en proteger, prevenir y orientar a los jugadores dentro del presente Programa de Juego Responsable:

#### ¿QUIÉNES SON SUJETOS DE ENFOQUE?



## Población Jugadora sin factores de Riesgo de Juego sin control.

Dirigido a los jugadores que practican el juego de manera recreativa. Se implementarán acciones para prevenir la aparición de conductas problemáticas, promoviendo prácticas seguras, límites de juego saludables y educación continua.

## Población Jugadora con registro de Factores de Riesgo de Juego sin control (Autoexcluidos).

Se identificarán jugadores con comportamientos de riesgo, incluyendo aquellos que han solicitado autoexclusión. Se brindarán intervenciones específicas, como el acceso a programas de apoyo, seguimiento especializado y herramientas para la autoexclusión o establecimiento de límites.

## Población No Jugadora (prohibida la venta a menores de edad)

Con un enfoque preventivo en menores de edad, jóvenes y personas mayores, en cumplimiento con la Ley 1616 de 2013. El objetivo es educar a estos grupos de especial protección sobre los riesgos del juego y ofrecer alternativas recreativas saludables, evitando su participación en actividades de apuestas.





## **6.2. ETAPA DE SEGUIMIENTO:**

ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., comprometida con la necesidad de concientizar a los jugadores para que asuman el juego de forma responsable, presentará el respectivo informe anual en formato digital PDF a Coljuegos dentro de los primeros quince (15) días hábiles de enero de cada año, el cual corresponderá a la vigencia inmediatamente anterior, con el resultado de la implementación o desarrollo del Programa de Juego Responsable.

El informe incluirá los resultados obtenidos en la implementación del programa de Juego Responsable y los indicadores de cumplimiento definidos por la empresa para:

- (i)** Acciones de Promoción y Prevención.
- (ii)** Acciones de Autocuidado.
- (iii)** Disposición de las herramientas de apoyo.

## **7. ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE JUEGO RESPONSABLE**

ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., establece como acciones para el cumplimiento del Programa de Juego Responsable las siguientes:

**7.1. ACCIONES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN:** Son iniciativas y estrategias para fomentar prácticas de juego seguro y consciente entre los jugadores. Estas acciones buscan minimizar los riesgos asociados al juego, prevenir la adicción y proteger a los grupos vulnerables mediante la educación, la sensibilización y la provisión de herramientas y recursos que promuevan el autocontrol y la toma de decisiones informadas.

# Aladdin

## HERRAMIENTAS SUMINISTRADAS POR LA EMPRESA

Son los instrumentos, métodos o medios utilizados por la empresa para llevar a los clientes a acceder a la información creada por Coljuegos.



**7.2. ACCIONES DE AUTOCUIDADO:** Dirigidas a todos los jugadores de Juegos de Suerte y Azar, que les permita tomar decisiones informadas y gestionar su comportamiento de juego de manera consciente y controlada.

Estas herramientas son las siguientes:

**7.2.1. Test de Identificación de Factores de Riesgo.** Permite a los jugadores que se encuentran en un escenario de adicción al juego, identificar si su situación particular requiere la adopción de medidas preventivas o de mitigación del juego descontrolado.

Para tal fin Coljuegos ha incorporado en su página web oficial <https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/> un Test de identificación de Factores de Riesgo el cual puede ser consultado a través del link <https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/formulario/>, creado por la empresa RHT Diagnóstico y Soluciones Empresariales en diciembre de 2022, basándose en el South Oaks Gambling Creen (SOGS) y el Cuestionario Breve de Juego Problemático (BPGS), ambos reconocidos por la Organización Mundial de la Salud como referentes en temas de adicción al juego a nivel mundial.



Disponible en: "[Formulario Anónimo](#)"

Así entonces, ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., hará uso de esta estrategia diseñada por Coljuegos a través de los diferentes medios de comunicación sonoros, audiovisuales y digitales, es decir realizará constantemente diferentes campañas publicitarias que pongan en

# Aladdin

conocimiento a los jugadores sobre la existencia del “*test de identificación de factores de riesgo dirigida a todos los jugadores de juegos de suerte y azar*”; cuyo propósito es incentivar a las personas que así lo requieren a realizar el cuestionario o batería de preguntas en aras de identificar los factores de riesgo, acatar recomendaciones y crear límites claros y saludables sobre el juego responsable.

**CASO HIPOTÉTICO:** PEDRO PERÉZ, es un jugador joven de 25 años, el cual presenta problemas de adicción al juego; a través de nuestros canales de comunicación digitales disponibles por la empresa ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., pudo enterarse de la existencia del Test de Identificación de Factores de Riesgo para los jugadores de los Juegos de Suerte y Azar. Posteriormente, luego de haber respondido el cuestionario, analizado los factores de riesgo y estudiado dichas recomendaciones, ayudaron al señor Pérez a recoger y gestionar un comportamiento de riesgo para recibir ayuda profesional y de esta manera tener una vida más saludable.

The screenshot shows two main sections. On the left, there's a landing page for 'Prueba de identificación de factores de riesgo para jugadores' (Risk Factor Identification Test for Gamblers) from 'Coljuegos'. It features the COLOMBIA logo, a QR code, and sections for '1. Factor Impulsos hacia el juego', '2. Factor Intentos de abandono', and '3. Factor Conductas reincidentes en el juego'. Each section includes a 'Nivel' (Level) button (Level 0, Level 2, Level 3), descriptive text, and a 'Activar Windows' button at the bottom. On the right, there's a detailed report or analysis table with two columns: 'Reconocimiento' (Recognition) and 'Intervenir' (Intervention). The 'Reconocimiento' column lists symptoms like 'Ausencia de comportamientos relacionados con la necesidad jugar al sentirse abatido, aumentar los montos de apuestas, mentir sobre el juego o requerir respaldo financiero para el juego.' The 'Intervenir' column provides strategies and information about the intervention process, including a quote from a professional: 'Será necesario que la persona identifique: - Pautas de juego: el tiempo invertido, dinero dedicado al juego, contraste entre días que juega al mes de días sin jugar. - Relación social: Persona que juega sola o juega acompañado. Motivación: Desarrolla la actividad para divertirse, ganar dinero, compartir con otros, porque se siente desanimado, buscar mejorar situación económica. - Interferencia en la vida cotidiana: Determinando si es inconsistente o con evidencia de abandono de responsabilidades diarias, otros hobbies o amistades habituales. - Control sobre el juego: Logrando detener la práctica, planificar el gasto de dinero, o ser incapaz de frenarse jugando para recuperar lo perdido.'

*“Documento PDF obtenido de la página de Coljuegos, respecto de un caso hipotético el cual arroja los factores de riesgo en los que puede estar inmerso una persona”.*

**7.2.2. Formato de Autoexclusión.** En cada uno de los establecimientos comerciales y/o agencias de la empresa ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., estará disponible de forma física y virtual este mecanismo de autoayuda *"Formato de Autoexclusión"*. Este documento podrá ser descargado desde cualquier parte del territorio Colombiano e incluso desde la comodidad de su casa.

*Descarga el formulario de Autoexclusión en el siguiente link de la empresa:*

**DESCARGA EL FORMULARIO AQUÍ** 

## PROCESO DE AUTOEXCLUSIÓN SEGÚN LA MODALIDAD DEL JUEGO

Es importante señalar que esta Acción de Autocuidado se materializa y por ende su observancia es de estricto cumplimiento para nuestra compañía siempre y cuando la persona:

- A. Solicite en nuestros establecimientos comerciales el formulario de autoexclusión en físico.
  
- B. Descargue en línea a través del sitio web de Juego Responsable de ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S. [JUEGO RESPONSABLE - vivealaddin](#)
  
- C. Radique el formato de autoexclusión en cualquier casino físico autorizado mediante Contrato de Concesión C2083 de 2024 y sus respectivas modificaciones, debidamente diligenciado y firmado por el titular.

# Aladdin



D. Radique el formato de autoexclusión debidamente diligenciado y firmado por el titular mediante correo electrónico de la empresa. Para tal fin, se ha dispuesto y/o habilitado la recepción de este documento a través del email: [juegoresponsable@viveladdin.com](mailto:juegoresponsable@viveladdin.com), y de esta manera los jugadores pueden hacer parte del registro de autoexcluidos de las salas de juego.



**7.2.3. Revocación de la Autoexclusión:** Es necesario recalcar que el jugador podrá escoger el periodo durante el cual decide autoexcluirse, el cual debe estar predeterminado en días, semanas y meses. Sin embargo, dicha autoexclusión podrá ser revocada y debidamente notificado en cualquier momento por cualquiera de los medios previamente citados, y sus efectos surtirán luego de las **SETENTA Y DOS (72) HORAS DESPUÉS** de haberse elevado la solicitud de revocación de autoexclusión.

# Aladdin

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 en un inicio por el jugador.

## 7.3. ACCIONES DE APOYO:

Nuestra compañía tendrá disponible de manera física y virtual por intermedio de la página web [www.vivealaddin.com](http://www.vivealaddin.com): A) El directorio creado por Coljuegos de Fundaciones e Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) que brinden servicios de orientación y atención en salud mental y B) Información de las entidades promotoras de salud (EPS). El objeto es facilitar la información pública de contacto a la que los jugadores pueden acudir de forma voluntaria en dado caso sea requerido.



**NOTA:** Es importante resaltar que Coljuegos y la empresa no asumen responsabilidad por la atención y tratamiento requerido, y el jugador deberá asumir el costo de este en caso de que se genere.

De otra parte, se incorporará además un Código QR impreso en cada una de las instalaciones físicas de los casinos, la idea es que mediante esta herramienta versátil se pueda direccionar los jugadores al portar Web de

# Aladdin

Juego Responsable de la empresa ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., donde estarán visibles las herramientas y estrategias adoptadas sobre este tema de gran importancia.



ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S.  
NIT. 805.007.280-8

Cra 4 # 10 - 44 OF 201 EDIFICIO PLAZA DE CAYZEDO CALI  
Tel: 602 885 7458 FAX: 602 885 7438  
[vivealaddin.com](http://vivealaddin.com)

Página 23 de 39

## **8. CRONOGRAMA DEL PLAN DE ACCIÓN Y PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN EN JUEGO RESPONSABLE**

Los ítems descritos en líneas precedentes serán desarrollados en un formato Excel (Anexo I) al presente Programa de Juego Responsable. Este documento a su vez permitirá visualizar el cronograma de actividades específicas a ejecutar durante la anualidad y las capacitaciones dirigidas al personal de la compañía.

## **9. ESTRATEGIAS DE AUTOCONTROL PROPUESTAS POR ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S.**

El uso excesivo de los Juegos de Suerte y Azar puede tener serias repercusiones para los individuos y sus familias, como bien lo ha manifestado Coljuegos el juego va más allá de las pérdidas financieras; pues como quiera que sea afecta el bienestar emocional, las relaciones personales y la estabilidad social y laboral de los jugadores.

Para prevenir estas circunstancias, es necesario diseñar y ejecutar programas y actuaciones efectivas que tengan un impacto positivo tendente a la contribución de la eliminación de dicha adicción. La efectividad de los programas y actuaciones que se desarrollan para la prevención de la práctica de juegos de azar es fundamental intentar garantizarla, sobre todo, en edades tempranas, para la orientación y el desarrollo adecuado de las habilidades sociales y de la no participación en prácticas nocivas para la salud.

Tras numerosas revisiones documentales e indagando en los procesos metodológicos que se desarrollan para prevenir y/o tratar la adicción a los Juegos de Suerte y Azar, además de ayudar a las personas jugadoras a controlar su comportamiento de juego y evitar el desarrollo de problemas de juego patológico, yendo desde herramientas de autoexclusión hasta programas de seguimiento de gastos y límites de tiempo de juego; la empresa ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., propone como estrategias de

autocontrol que incidan para la consecución de dicho impacto positivo sobre el bienestar de las personas jugadoras o tendientes a jugar, las siguientes:

## 1. Capacitaciones dirigidas al personal colaborador.

Entrenar y capacitar al personal operativo, administrativo y de logística de nuestra compañía para identificar señales de juego problemático, tales como:

- A. Gasto excesivo o pérdida de control por conseguir dinero para seguir jugando.
- B. Hablar de apuestas muy a menudo.
- C. Pedir dinero prestado para apostar.
- D. Pensar frecuentemente en el juego.
- E. Reacciones fisiológicas y emocionales negativas cuando se juega, tales como dolores de cabeza, náuseas o malestar gástrico; sensación de agobio o de sentirse desbordado, que puede generar dificultades para dormir o sentimientos de culpa.
- F. Exposición temprana al juego.
- G. Aumento de la conducta por circunstancias de estrés. (Fracaso profesional o académico, frustraciones afectivas, competitividad, aislamiento social, falta de objetivos, etc.)
- H. Sacrificio de obligaciones familiares, sociales y profesionales por causa del juego.

Este tipo de capacitaciones se realizarán de manera virtual a través de la plataforma “*Google Meet y/o Microsoft Teams*” o de carácter presencial en las instalaciones de los Casinos (dependiendo la necesidad y disponibilidad) por lo menos **DOS (2) VECES** al año; su finalidad es examinar conductas específicas que llegasen a configurarse como juego patológico o ludopatía,

consideradas como tal por la Organización Mundial de la Salud como una adicción dentro de las enfermedades mentales, que afecten la calidad de vida y bienestar de las personas, señalando de esta manera las recomendaciones correspondientes.

**2. Campañas de sensibilización dirigidas al personal operativo, administrativo y de logística de la empresa, sobre como interactuar con jugadores que presentan un uso inadecuado del juego.**

- A. Informar a la comunidad en general sobre los riesgos que conlleva el juego sin control.
- B. Promocionar actitudes, valores y estilos de vida que sean incompatibles con las conductas de juego responsable.
- C. Desarrollar las habilidades necesarias para afrontar adecuadamente las situaciones de presión social asociadas con el juego, por ejemplo, saber decir “NO”.
- D. Crear habilidades sociales apropiadas y de comunicación asertiva, en este sentido, es importante evitar preguntas al jugador que le puedan hacer sentir como una mala persona o un irresponsable, lo ideal es que la persona misma se dé cuenta que con ayuda profesional podría mejorar su calidad de vida.

Así las cosas, es fundamental que durante todo el proceso el jugador se sienta escuchado(a) y/o apoyado(a), por consiguiente, de ser necesario nuestros colaboradores(as) únicamente se encargaran de transmitir la información necesaria sobre la adicción, se trata de explicarle qué es la ludopatía y qué efectos tiene, para que sea la persona quien tome conciencia del problema y busque maneras de solucionarlo.

### **3. Proveer información sobre líneas de ayuda y organizaciones especializadas que presten servicios de atención en salud mental.**

Tal y como se ha manifestado previamente la empresa ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., creará material informativo (digital e impreso) disponible en los locales comerciales y la página web, que permita advertir e informar a la comunidad en general sobre la existencia de aquellas Fundaciones e Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) y Entidades Promotoras de Salud (EPS) que brinden servicios de orientación y atención en salud mental.

### **4. Incentivar hábitos saludables frente al establecimiento de límites durante el juego.**

El concepto de Responsabilidad Social Corporativa pone énfasis sobre el papel de las empresas en la sociedad y la naturaleza de sus responsabilidades hacia el bienestar social. ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., establecerá estrategias propias de minimización de daños para los jugadores en condición vulnerable, para ello podrá crear diferentes actividades tendientes a incentivar aquellos jugadores capaces de establecer límites de juego en cada sesión, ello teniendo en cuenta las condiciones de aplicación y vigencia de toda iniciativa que se llegase a desarrollar.

Adicionalmente, es menester informar que el propósito principal de estas iniciativas es concientizar a los jugadores para que asuman el juego de forma responsable, con el fin de que sea asumido por el jugador de forma segura y controlada, cumplimiento con la naturaleza recreativa.

### **5. Colaborar con otros Organismos Especializados o Profesionales de la Salud Mental para ofrecer programas informativos y campañas dirigidas especialmente a los adolescentes y jóvenes.**

Articular esfuerzos en la búsqueda de nuevos convenios de colaboración con entidades sin ánimo de lucro, que realicen o imparten charlas educativas e informativas en los casinos de la empresa ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., la idea es generar estrategias orientadas en la adquisición de

herramientas de control de impulsos y manejo de la ansiedad dirigida a los adolescentes y jóvenes, pues como quiera que sea, un gran número de menores de edad comienzan su experiencia de juego desde edades cada vez más tempranas, por cuanto están expuestas a publicidad en televisión y redes sociales principalmente, que captan su atención e incitan a jugar.

De ahí que, un primer paso para lograr una participación exitosa en este tipo de programas es convencer a los jóvenes y adolescentes de que su participación juegos de azar puede ser muy peligrosa debido a su inmadurez emocional y, a la falta de experiencia y conocimiento para manejar los riesgos asociados con dicha práctica. Esto no es una tarea fácil en Colombia y, más para una juventud que conlleva el desaprenderse de una variedad de actitudes y hábitos negativos. Sin embargo, todo el contexto de aprendizaje educativo ha mostrado su eficacia en ayudar a lograr cualquier tipo de entendimiento básico frente a estos temas de vital importancia.

## **6. Regulación Publicitaria: incluir mensajes sobre juego responsable en áreas visibles (ingresos, elementos de juego y cajas)**

Se prohíbe la publicidad que pueda:

- A) Incitar a una práctica adictiva o que presente al juego como un medio de escape y/o ayuda financiera.**
- B) Las comunicaciones que incluyan el uso de menores en su mensaje.**
- C) La utilización de elementos gráficos y verbales que estén orientados a un público infantil.**
- D) Los mensajes que informen que el uso del juego conlleva una señal de madurez o que son un regalo.**

Por consiguiente, ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., adoptará piezas publicitarias a través del sitio web, redes sociales, códigos QR, y sistemas sonoros que dejen un mensaje informativo y educativo sobre:

- De manera clara la restricción para jugar de los niños, niñas y adolescentes (NNA) “*Juega bien. Ser responsable es parte del juego. Prohibida la venta a menores de edad*”.
- Las comunicaciones comerciales no podrán dirigirse directamente a los NNA, para persuadirlos o incitarlos al juego.
- La adopción de piezas publicitarias audiovisuales y sonoras en los locales comerciales, puntos de ventas y canal interactivo, donde se incluyan mensajes que el juego es una actividad que puede generar adicción: “*Jugar sin control causa adicción, El juego es entretenimiento, Juega con moderación. Prohibida la venta a menores de edad*”.

## 7. Establecer protocolos claros para abordar casos de jugadores en riesgo.

En cumplimiento de lo exigido en la normativa reguladora del Programa de Juego Responsable, ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S. cuenta con un protocolo de detección de comportamientos o conductas desordenadas de juego, que tiene por objeto evitar, detectar y reaccionar adecuadamente frente a posibles conductas de adicción a los Juegos de Suerte y Azar. Es importante señalar que, el presente protocolo está basado en una serie de indicadores objetivos que se miden en periodos cuatrimestrales “(4) MESES”, es decir dependiendo del nivel de comportamiento del jugador se tomaran las actuaciones correspondientes por parte de la compañía.



**PRIMER NIVEL DE ACTUACIÓN (PRIMER CUATRIMESTRE):** Se considerará que el jugador está desarrollado un comportamiento de juego riesgoso y se realizarán las siguientes actuaciones de forma inmediata:

- Se suspenderá el envío de cualquier tipo de comunicación comercial, incluido también cualquier tipo de acción promocional.
- Se enviará un correo electrónico informativo del titular donde se le recomendará acceder al Sitio Web de Juego Responsable disponible en la página de Coljuegos "[Toma el Control - Coljuegos](#)", realizar el test de evaluación y consultar todas aquellas herramientas enfocadas en mitigar el impacto y efectos negativos del uso inadecuado del juego.

 **SEGUNDO NIVEL DE ACTUACIÓN (SEGUNDO CUATRIMESTRE):** Se considerará que ha desarrollado un comportamiento de juego riesgoso y se realizarán las siguientes actuaciones de forma inmediata:

- Se continuará con la suspensión de cualquier tipo de comunicación comercial, incluido también cualquier tipo de acción promocional.
- Se enviará nuevamente un correo electrónico informativo del titular donde se le recomendará acceder al Sitio Web de Juego Responsable disponible en la página de Coljuegos "[Toma el Control - Coljuegos](#)", realizar el Test de Identificación de Factores de Riesgo y consultar todas aquellas herramientas enfocadas en mitigar el impacto y efectos negativos del uso inadecuado del juego.
- Se enviará un correo electrónico informativo del titular con diferentes piezas publicitarias que busque concientizar, informar y educar al jugador sobre la importancia del juego responsable,

igualmente en dicha información se pondrá a disposición el Directorio Único de las Organizaciones con información pública de contacto que permita acceder a los servicios de atención, apoyo o atención profesional en salud mental.



## TERCER NIVEL DE ACTUACIÓN (TERCER CUATRIMESTRE):

- Se continuará con la suspensión de cualquier tipo de comunicación comercial, incluido también cualquier tipo de acción promocional.
- Se enviará un tercer correo electrónico informativo del titular donde se le recomendará acceder al Sitio Web de Juego Responsable disponible en la página de Coljuegos "[Toma el Control - Coljuegos](#)", realizar la Test de Identificación de Factores de Riesgo y consultar todas aquellas herramientas enfocadas en mitigar el impacto y efectos negativos del uso inadecuado del juego.
- Se enviará un segundo correo electrónico informativo del titular con diferentes piezas publicitarias que busque concientizar, informar y educar al jugador sobre la importancia del juego responsable, igualmente en dicha información se pondrá a disposición el Directorio Único de las Organizaciones con información pública de contacto que permita acceder a los servicios de atención, apoyo o atención profesional en salud mental.
- También se trasladará al usuario la información relativa al procedimiento de inscripción en el Registro General autoexcluidos a las salas de juego de ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S.

## 10. SEÑALES DE ADVERTENCIA IDENTIFICADAS POR LA EMPRESA DE PROBLEMAS ASOCIADOS AL JUEGO SIN CONTROL

Cualquier persona puede desarrollar una adicción al juego y generar una dependencia al mismo, de modo que, aunque existan diferentes señales de advertencia comunes, resulta complicado establecer características muy notables especialmente en temas sociodemográficos. Ahora algunas señales de advertencia a destacar entre las personas adictas al juego son los siguientes <sup>2</sup>:

- A. INESTABILIDAD EMOCIONAL.** Vinculada a la percepción sesgada de la realidad, lo cual influye en el comportamiento de juego continuo.
- B. BÚSQUEDA DE SENSACIONES.** Incita a jugar, a experimentar nuevas emociones, a asumir nuevos riesgos; y junto a la impulsividad, se termina jugando una vez y otra.
- C. COMPETITIVIDAD.** Cuando entran en juego las capacidades y habilidades individuales, y se cree que el juego no es puro azar, sino que hay que saber o que influye la estadística, lo cual en algunos juegos ocurre.
- D. AUMENTO EN LA FRECUENCIA E INTENSIDAD DE LAS APUESTAS.** El jugador aumenta progresivamente la frecuencia y el monto de sus apuestas, a menudo en períodos de tiempo cortos.
- E. INTENTOS FRECUENTES DE RECUPERAR PÉRDIDAS (COMPORTAMIENTO DE PERSECUCIÓN).** Se observa que el jugador sigue apostando con la esperanza de recuperar pérdidas significativas, lo que aumenta su riesgo de endeudamiento.

---

<sup>2</sup> FRANCISCO JAVIERBAREAS GARCÍA. Trabajo de grado Análisis de la Participación en Juegos Electrónicos y de Azar en España: Estrategias preventivas y/o de Tratamiento desde el Trabajo Social, Junio de (2023), Pág. 9



**F. USO DE MÚLTIPLES MÉTODOS DE PAGO.** La utilización de diversos métodos de pago o el uso de tarjetas de crédito con altas frecuencias, puede ser un indicio de que el jugador intenta ocultar sus patrones de gasto.

**G. EXPOSICIÓN TEMPRANA AL JUEGO.** Es necesario incidir en las personas con edades tempranas, menores de edad principalmente, ya que una adecuada educación se vincula a un correcto desarrollo madurativo.

**H. SACRIFICIO DE OBLIGACIONES FAMILIARES, SOCIALES Y PROFESIONALES POR CAUSA DEL JUEGO.**

**I. ACTIVIDAD DE JUEGO EN HORAS INUSUALES.** La actividad de juego en horas inusuales, como la madrugada, puede ser una señal de advertencia de un comportamiento impulsivo o descontrolado.

## **11. DIAGRAMA DEL PROCESO DEL PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE**

ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., dando cumplimiento a este ítem requerido, ha diseñado el siguiente diagrama de proceso donde se describe gráficamente el paso a paso de cómo los jugadores pueden acceder a la información y a las herramientas contenidas en dicho programa que incluya: I) el Test de Identificación de Factores de Riesgo; (ii) proceso de autoexclusión para el caso de los juegos novedosos de tipo por internet y iii) Acceso al directorio de fundaciones e instituciones prestadoras de salud que brinden servicios de orientación y atención en salud mental, así como la información de las Entidades Promotoras de Salud (EPS).

## DIAGRAMA DE ACCESO A INFORMACIÓN SOBRE JUEGO RESPONSABLE

### CUSTOMER JOURNEY

Ilustramos el viaje del cliente para llegar a la información sobre Juego Responsable

#### EL CLIENTE LLEGA DESDE:



##### CÓDIGOS QR

Se han colocado en los módulos de promoción y/o en las cajas un hablador con un QR que lleva a <https://vivealaddin.com/juego-responsable/>



##### REDES SOCIALES

Se han posteado diferentes anuncios tanto en Facebook como en Instagram sobre el tema. Se agruparon en historias destacadas.



##### SITIO WEB

Se ha puesto en el footer un enlace a nuestra landing de juego responsable.



##### SISTEMA SONORO

Se emiten frecuentemente mensajes de audio a través de nuestro sistema sonoro sobre el juego responsable e invitando a visitar el sitio de Coljuegos..



**Texto de la cuña:**  
En casinos Aladdin/Marco Polo/Woderline tu tranquilidad y la de los tuyos son nuestra prioridad, si sientes que el juego interfiere en tu vida, toma un respiro y recupera el equilibrio, el control está en tus manos, Juega responsable. Visita la página toma el control punto coljuegos punto gov punto co.

#### PODRÁ NAVEGAR A TRAVÉS:

QR's, REDES SOCIALES Y SITIOS WEB LLEVAN A:

## LANDING JUEGO RESPONSABLE

<https://vivealaddin.com/juego-responsable/>

La cuña es la única pieza que no apunta a nuestra landing sino que dirige de una vez a la página de Coljuegos, pues al ser un mensaje escuchado es más memorable esta dirección que la nuestra. [tomaelcontrol.coljuegos.gov.co](http://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co)

#### Y PODRÁ ACCEDER A LAS SIGUIENTES HERRAMIENTAS:



TEST DE IDENTIFICACIÓN  
DE FACTORES DE RIESGO



FORMULARIO DE AUTOEXCLUSIÓN



DIRECTORIOS DE EPS E IPS

**12. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES Y  
ESTRATEGIAS ADOPTADAS EN EL PROGRAMA DE JUEGO  
RESPONSABLE DE LA EMPRESA**

No.	INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO (ANUAL)	OBSERVACIONES/JUSTIFICACIÓN
1	% de capacitaciones realizadas al personal en aras de fomentar prácticas de juego seguro y responsable.	(Número de capacitaciones realizadas durante la vigencia/Número de capacitaciones programadas) * 100	100%	Se busca capacitar al personal operativo, administrativo y de logística. Se realizarán <b>DOS (2)</b> capacitaciones al año, una en mayo y noviembre del año 2025.
2	Número total de piezas publicitarias implementadas, enfocadas en concientizar sobre el Juego Responsable.	(Número de piezas publicitarias ejecutadas /Número de piezas publicitarias programadas) * 100	90%	Educar a los clientes sobre los riesgos del juego problemático y promover prácticas responsables.
3	% de capacitaciones en Servicios de Orientación en Salud Mental relacionados con problemas de adicción al juego.	(Número de capacitaciones realizadas durante la vigencia/Número de capacitaciones programadas) * 100	100%	Se busca realizar charlas educativas e informativas orientadas en la adquisición de herramientas de control de impulsos y manejo de la ansiedad en los Juegos de Suerte y Azar. Se realizarán <b>DOS (2)</b> capacitaciones al año, una en Junio y Diciembre del año 2025.

4	Número de visitas a la sección de Juego Responsable del sitio web.	Conteo directo de visitas	Se establece una meta numérica, ejemplo: 200 visitas	Mide el interés en la información sobre Juego Responsable.
5	Número de accesos al Código QR (Micrositio web del Programada de Juego Responsable de la empresa).	Conteo directo de accesos	Se establece una meta numérica, ejemplo: 200 visitas	Mide el interés en la información sobre Juego Responsable.
6	Número de solicitudes de autoexclusión recibidas	Conteo directo de solicitudes recibidas (físicas y online).	Se establece una meta numérica, ejemplo: 4 solicitudes	Se establece una meta numérica basada en datos históricos y estimaciones. Se ajustará según la demanda real.
7	% de Solicitudes de Autoexclusión Procesadas en un plazo máximo de 3 días hábiles	(Número de solicitudes procesadas en ≤ 3 días hábiles / Número total de solicitudes recibidas) * 100	90%	Se busca procesar al menos el 90% de las solicitudes en un plazo máximo de 3 días hábiles para garantizar la eficiencia del proceso.
8	Tasa de interacción en publicaciones de redes sociales sobre Juego Responsable	(Número total de interacciones (likes, comentarios, compartidos) / Alcance total de las publicaciones) * 100	Se establece una meta de tasa de interacción, ejemplo: > 5%	Mide el engagement del público con las campañas en redes sociales.

## **13. POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

La empresa reconoce expresamente que las bases de datos y demás información obtenida durante la ejecución del Programa de Juego Responsable, se constituye como información confidencial y en consecuencia son de propiedad exclusiva de la compañía, convirtiéndose en la encargada del tratamiento de la información. Por su parte ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., asume la obligación Constitucional y Legal de proteger los datos personales a los que acceda con ocasión al desarrollo del Programa de Juego Responsable, adoptando medidas que le permitan dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y lo establecido en el Artículo cuarto de la Ley Estatutaria 1266 de diciembre 31 de 2008, en particular lo señalado en sus literales c) y g).

Finalmente, pero no menos importante se informa que la presente versión del Programa de Juego Responsable de la empresa ALADDIN HOTEL & CASINO S.A.S., es el número uno (1), considerando que, la Resolución 20244000022654 del 16 de Octubre de 2024, “*Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y lineamiento en materia de Juego Responsable, entró en vigor a partir de su publicación en el diario oficial*”. En este orden de ideas, Coljuegos podrá efectuar las revisiones y modificaciones necesarias las cuales que deberán implementarse los siguientes 30 días calendario una vez sean recibidas, y en cualquier caso deberán notificarse todos los cambios y versiones que se realicen al presente documento a la Empresa Industrial y Comercial del Estado, previa aprobación del Representante Legal.

El programa de Juego Responsable será publicado en la página web de la empresa, y además estará disponible para el público en formato físico o digital en los locales comerciales donde operen Juegos de Suerte y Azar de tipo localizados.

# Aladdin

En señal de aprobación, se firma a los treinta y un (31) días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro (2024) en la ciudad de Santiago de Cali.

Atentamente,

---

ROBERTO SILVA GUAR  
Representante Legal

## 14. BIBLIOGRAFÍA

- CARMEN CARPIO DE LOS PINOS (2009). Aspectos psicológicos del juego comercial. Tratamientos y programas preventivos. Hacia el juego responsable. Magisterio de Toledo. UCLM.
- FRANCISCO JAVIERBAREAS GARCÍA. Trabajo de grado Análisis de la Participación en Juegos Electrónicos y de Azar en España: Estrategias preventivas y/o de Tratamiento desde el Trabajo Social, Junio de (2023).
- COLJUEGOS. Lineamientos en Materia de Juego Responsable, recuperado el día 18 de Diciembre del año 2024 <https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co>.
- RESOLUCIÓN 20244000022654 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2024. Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2021400036784 de 16 de diciembre de 2021, y se establecen nuevas disposiciones y lineamiento en materia de Juego Responsable.
- LEY 643 DE 2001. Por medio de la cual se fija el Régimen del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar como facultad exclusiva del Estado.
- LEY 1616 DE 2013. Por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental, para garantizar el ejercicio del pleno derecho a la salud mental en la población colombiana.
- ACUERDO 08 DE 2020. Por medio del cual se aprueban los reglamentos de los Juegos de Suerte y Azar del Orden Nacional de competencia de Coljuegos.