



**Operador del Juego Novedoso KENO - Región 4**

**PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE**

## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>2. OBJETIVO</b> .....	4
<b>2.1 Objetivo general</b> .....	4
<b>2.2 Objetivos específicos</b> .....	4
<b>3. ALCANCE</b> .....	5
<b>4. DEFINICIONES (PARA EFECTOS DEL PROGRAMA)</b> .....	5
<b>5. PRINCIPIOS RECTORES</b> .....	7
<b>6. GOBIERNO Y RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA</b> .....	7
<b>6.1 Liderazgo del Programa</b> .....	7
<b>6.2 Áreas de apoyo</b> .....	7
<b>6.3 Componentes mínimos del Programa</b> .....	7
<b>6.3.1 Plan Anual de Acción – Vigencia 2026</b> .....	8
<b>6.4 Estrategias de autocontrol</b> .....	9
<b>6.4.1 Señales de advertencia identificadas por BLINKAZAR</b> .....	9
<b>6.4.2 Diagrama del proceso del Programa</b> .....	10
<b>7. POBLACIONES OBJETIVO</b> .....	11
<b>8. ETAPAS DEL PROGRAMA</b> .....	11
<b>8.1 Etapa de implementación</b> .....	11
<b>8.2 Etapa de seguimiento</b> .....	11
<b>9. ESTRATEGIAS Y ACCIONES</b> .....	11
<b>9.1 Acciones de Promoción y Prevención</b> .....	11
<b>9.2 Acciones de Autocuidado</b> .....	12
<b>9.2.1 Test de Identificación de Factores de Riesgo</b> .....	12
<b>9.2.2 Autoexclusión</b> .....	12
<b>9.2.3 Revocatoria de la Autoexclusión</b> .....	13
<b>10. PUBLICIDAD RESPONSABLE</b> .....	14
<b>11. CANALES DE INFORMACIÓN Y DISPONIBILIDAD PÚBLICA</b> .....	15
<b>12. CAPACITACIÓN</b> .....	15
<b>13. SEGUIMIENTO E INDICADORES</b> .....	15

<b>13.1 Indicadores del Programa</b> .....	16
<b>13.2 Reporte y mejora continua</b> .....	17
<b>14. REPORTE A COLJUEGOS</b> .....	17
<b>14.1 Remisión del Programa</b> .....	17
<b>14.2 Informe anual de resultados</b> .....	17
<b>15. EVIDENCIAS</b> .....	17
<b>16. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b> .....	18
<b>17. ACTUALIZACIÓN</b> .....	18
<b>18. VIGENCIA Y APROBACIÓN</b> .....	18

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Juego Responsable comprende el conjunto de principios, lineamientos, controles y acciones orientadas a garantizar que la participación en los juegos de suerte y azar se realice de manera consciente, informada, segura y bajo criterios de autocontrol, protegiendo al jugador, su entorno y la integridad de la actividad.

En este marco, BLINKAZAR S.A.S., en su calidad de operador autorizado del juego novedoso KENO en la Región 4, en virtud del Contrato de Concesión No. C2203 de 2025, adopta el presente Programa de Juego Responsable, en cumplimiento de la Resolución No. 20244000022654 del 16 de octubre de 2024 expedida por Coljuegos y demás disposiciones normativas aplicables.

El presente Programa establece las acciones, responsabilidades, mecanismos de implementación, control y seguimiento mediante los cuales BLINKAZAR S.A.S. garantizará la aplicación efectiva de los principios de Juego Responsable, integrándolo dentro de su sistema de cumplimiento y gobierno corporativo.

El Programa se desarrolla en dos (2) etapas: Implementación y Seguimiento, conforme al esquema definido por la autoridad reguladora.

## **2. OBJETIVO**

### **2.1 Objetivo general**

Fomentar e implementar una cultura de Juego Responsable en el marco de la operación de KENO región 4, orientada a: informar, educar, prevenir y proteger frente al juego sin control y promover su práctica como una actividad de entretenimiento, soportada en pilares de prevención, autocuidado y apoyo.

### **2.2 Objetivos específicos**

1. Informar y educar a la ciudadanía, jugadora y no jugadora, sobre la importancia del Juego Responsable.
2. Proteger y prevenir a la población jugadora y no jugadora frente a riesgos asociados al juego sin control, con énfasis en población vulnerable.
3. Brindar herramientas de orientación para favorecer decisiones informadas y autocontrol.
4. Disponer y divulgar información de organizaciones e instituciones que provean apoyo y orientación.

### 3. ALCANCE

Aplica a:

- BLINKAZAR S.A.S. como operador del juego KENO Región 4.
- Comercializadores, aliados y terceros vinculados a la comercialización del juego, según aplique.
- Colaboradores internos de BLINKAZAR S.A.S.
- Jugadores y ciudadanía impactada por la operación del juego.

Cobija los canales de comercialización vigentes o que se habiliten, al material informativo, medios digitales institucionales y a los componentes tecnológicos asociados al Programa, tales como: piezas publicitarias, herramientas de orientación, formularios web y demás mecanismos de apoyo.

### 4. DEFINICIONES (PARA EFECTOS DEL PROGRAMA)

**Autocuidado:** El 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

**Autoexclusión:** mecanismo voluntario mediante el cual el jugador solicita la exclusión temporal de su participación en el juego KENO, a través de los mecanismos habilitados por BLINKAZAR S.A.S. en el portal web [www.kenocolcentro.com.co](http://www.kenocolcentro.com.co), por el periodo que seleccione y conforme a las condiciones operativas definidas por el operador.

**Bloqueo por autoexclusión:** exclusión operativa gestionada por BLINKAZAR S.A.S. respecto de un jugador que ha solicitado la autoexclusión, con el fin de impedir su participación en los canales de juego identificados en los que sea técnica y operativamente posible aplicar controles de identificación, de acuerdo con los procedimientos definidos por BLINKAZAR S.A.S. y las capacidades disponibles del Sistema Central del Juego (SCJ) o del tercero tecnológico correspondiente.

**Herramientas de apoyo:** mecanismos informativos, preventivos o de orientación puestos a disposición del jugador y la ciudadanía, a través de medios físicos, digitales o del portal web [www.kenocolcentro.com.co](http://www.kenocolcentro.com.co), tales como el test de identificación de factores de riesgo, el mecanismo de autoexclusión, material educativo y enlaces a instituciones especializadas en orientación y atención en 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

**Juego sin control:** patrón de comportamiento persistente o recurrente en el que el jugador pierde la capacidad de autocontrol sobre la actividad de juego, generando posibles afectaciones financieras, emocionales, familiares o sociales, y que puede requerir medidas de prevención, orientación o apoyo.

**Juego Responsable:** comprende una serie de prácticas y recomendaciones que tienen por objetivo entender los juegos de suerte y azar como una alternativa de esparcimiento sano y de entretenimiento, 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.

**Ludopatía:** trastorno del comportamiento caracterizado por una conducta persistente y recurrente de juego que genera pérdida de control, dependencia psicológica y afectación significativa en las áreas personal, familiar, social o financiera del individuo. La ludopatía es considerada un problema de salud mental que puede requerir intervención profesional especializada.

**Programa de Juego Responsable:** documento que establece las iniciativas, estrategias, responsabilidades y mecanismos de implementación y seguimiento adoptados por el operador para promover el Juego Responsable, prevenir conductas de juego sin control y fomentar un entorno de participación segura.

**Registro de autoexcluidos:** base de datos o repositorio de control administrado por BLINKAZAR S.A.S. en el que se conserva la información relacionada con las solicitudes de autoexclusión y, cuando aplique, de revocatoria, así como su estado, vigencia, trazabilidad, soportes documentales y gestiones realizadas para su aplicación, para efectos de control, seguimiento y verificación.

**Revocatoria de autoexclusión:** Mecanismo mediante el cual una persona que ha solicitado previamente la autoexclusión puede requerir el levantamiento de dicha medida, conforme a las condiciones establecidas por BLINKAZAR S.A.S. La revocatoria estará sujeta a la validación de la información suministrada, a la verificación de identidad y a las condiciones operativas definidas por el operador, y producirá efectos únicamente una vez se haya gestionado su implementación y transcurrido el término establecido para su efectividad.

**Señales de advertencia:** comportamientos, manifestaciones o indicadores observables que pueden evidenciar riesgo de juego sin control, tales como intentos reiterados de recuperación de pérdidas, incremento desproporcionado en la frecuencia o monto de juego, manifestaciones de angustia asociadas al juego o afectación de obligaciones personales, laborales o familiares.

**Sistema Central del Juego (SCJ):** plataforma tecnológica que soporta el juego la cual está compuesta por los elementos de hardware requeridos y el conjunto de programas (software) que garantizan la adecuada operación del juego: Software Central de Validación de Apuestas, Software Central de generación de sorteos, Software y Hardware de Almacenamiento, y Software de Gestión.

**Test de identificación de factores de riesgo:** herramienta diseñada por Coljuegos para identificar patrones de riesgo o comportamientos que requieren medidas preventivas o de mitigación, orientando al jugador a reconocer y gestionar conductas de riesgo.

## **5. PRINCIPIOS RECTORES**

BLINKAZAR S.A.S. adopta los siguientes principios del Juego Responsable establecidos por Coljuegos, además de unos propios para la operación del KENO Region 4:

1. **Compromiso:** promover el juego legal y responsable en actividades de desarrollo, publicidad, comercialización y venta.
2. **Participación:** procurar la participación de grupos de interés y/o expertos en el diseño y toma de decisiones del Programa.
3. **Integridad:** promover una buena reputación del sector mediante implementación exacta y verificable del Programa.
4. **Protección de menores:** restricción estricta de participación de menores de edad y medidas preventivas aplicables.
5. **Transparencia informativa:** información clara y suficiente sobre reglas, condiciones y prácticas responsables.

## **6. GOBIERNO Y RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA**

### **6.1 Liderazgo del Programa**

La Dirección de Riesgos y Cumplimiento ejercerá el liderazgo técnico y la supervisión del Programa, sin perjuicio de la responsabilidad operativa de las áreas ejecutoras.

### **6.2 Áreas de apoyo**

Las áreas de apoyo que correspondan participarán en la ejecución del Programa, garantizando su aplicación en campo, en plataformas y en comunicaciones.

### **6.3 Componentes mínimos del Programa**

El Programa incluirá, como mínimo:

### **6.3.1 Plan Anual de Acción**

BLINKAZAR S.A.S. contará con un Plan Anual de Acción que establecerá las actividades, responsables, periodicidad y evidencias asociadas a la implementación del Programa de Juego Responsable durante cada vigencia contractual.

Para la vigencia comprendida entre el 1 de abril de 2026 y el 31 de diciembre de 2026, el plan incluirá como mínimo las siguientes líneas de acción:

#### **a) Actividades de Promoción y Sensibilización**

- Publicación permanente de mensajes de Juego Responsable en puntos físicos y medios digitales institucionales.
- Inclusión obligatoria de restricción a menores en las piezas publicitarias.
- Difusión periódica de señales de advertencia y mensajes preventivos.

**Periodicidad:** Permanente y verificación trimestral.

**Responsable:** Empresas comercializadoras y las áreas de apoyo que correspondan con el seguimiento del Oficial de Cumplimiento.

**Evidencia:** Registro fotográfico, piezas aprobadas, capturas digitales.

#### **b) Implementación y mantenimiento de herramientas de autocontrol**

- Habilitación permanente del enlace al Test de Identificación de Factores de Riesgo de Coljuegos.
- Implementación y mantenimiento del mecanismo de autoexclusión y, cuando aplique, de revocatoria, a través de los canales definidos por BLINKAZAR S.A.S.
- Actualización continua del Registro de Autoexcluidos.
- Gestión y seguimiento de las solicitudes remitidas para aplicación de restricciones en los canales identificados.

**Periodicidad:** Permanente y verificación semestral.

**Responsable:** Comercializadoras y demás áreas de apoyo con el seguimiento del Oficial de Cumplimiento.

**Evidencia:** Formularios recibidos, soportes documentales, base de datos actualizada, correos de remisión, constancias de gestión y confirmaciones recibidas.

#### **c) Publicación y actualización de información**

- Publicación del Programa de Juego Responsable en medios institucionales.
- Verificación periódica del acceso al Micrositio de Juego Responsable de Coljuegos.
- Actualización documental cuando existan cambios normativos u operativos.

**Periodicidad:** Trimestral o cuando se requiera.

**Responsable:** Dirección de Riesgos y Cumplimiento.

**Evidencia:** Control de versiones y constancia de publicación.

#### **d) Plan anual de capacitación**

- Capacitación inicial a colaboradores al inicio de operación.
- Difusión de información hacia comercializadores.
- Refuerzo anual en señales de advertencia y protocolo en punto de venta.

**Periodicidad:** Al menos una (1) vez al año y cuando se vincule nuevo personal.

**Responsable:** Dirección de Riesgos y Cumplimiento.

**Evidencia:** Listas de asistencia, contenidos y evaluaciones.

#### **e) Seguimiento e informes**

- Medición trimestral de indicadores.
- Revisión de cumplimiento y definición de acciones de mejora.
- Consolidación del informe anual para Coljuegos dentro de los primeros quince (15) días hábiles de enero del año siguiente.

**Responsable:** Dirección de Riesgos y Cumplimiento.

**Evidencia:** Informes internos y reporte anual remitido.

El Plan Anual de Acción podrá ajustarse conforme a los resultados del seguimiento, requerimientos regulatorios o cambios en la operación, manteniendo trazabilidad documental.

### **6.4 Estrategias de autocontrol**

Las estrategias de autocontrol corresponden al conjunto de medidas orientadas a permitir que el jugador ejerza control voluntario sobre su participación, incluyendo acceso al Test de Identificación de Factores de Riesgo, mecanismo de autoexclusión, información clara sobre prácticas responsables y difusión de señales de advertencia, conforme a lo desarrollado en el numeral 9 del presente Programa.

#### **6.4.1 Señales de advertencia identificadas por BLINKAZAR**

BLINKAZAR S.A.S., considerando la modalidad del juego KENO región 4 y su operación, identifica como señales de advertencia asociadas al juego sin control, entre otras, las siguientes:

1. Intentos reiterados de recuperación inmediata de pérdidas económicas.

2. Incremento desproporcionado en la frecuencia de participación en cortos periodos de tiempo.
3. Incremento significativo y no habitual en el monto destinado al juego.
4. Manifestaciones visibles de angustia, frustración o alteración emocional asociadas a los resultados.
5. Insistencia reiterada en continuar jugando después de pérdidas consecutivas.
6. Afectación aparente de obligaciones personales, laborales o familiares derivadas del juego.
7. Solicitudes recurrentes de crédito informal o manifestaciones de dificultades económicas asociadas al juego.

Estas señales serán utilizadas como criterio orientador en:

- Procesos de capacitación a colaboradores y comercializadores.
- Acciones de sensibilización preventiva.
- Canalización hacia herramientas de autocontrol o apoyo, cuando corresponda.

Cuando un colaborador o comercializador identifique señales de advertencia en el marco de la operación, orientará al jugador hacia las herramientas de autocuidado y apoyo disponibles, conforme al presente Programa. Cuando la situación lo amerite, informará al Líder del Programa para efectos de seguimiento preventivo, sin que ello implique intervención clínica o tratamiento especializado.

#### ***6.4.2 Diagrama del proceso del Programa***

Este Programa incluye un diagrama que explica, de manera sencilla y visual, cómo las personas pueden acceder a la información y a las herramientas de Juego Responsable disponibles.

En el diagrama se muestra paso a paso cómo acceder a:

- La información general sobre Juego Responsable.
- El Test de Identificación de Factores de Riesgo.
- El mecanismo de autoexclusión voluntaria y, cuando aplique, de revocatoria.
- El directorio de instituciones y Entidades Promotoras de Salud (EPS) disponible en el Micrositio de Juego Responsable de Coljuegos.

El diagrama gráfico se encuentra en el Anexo 1 – Diagrama de Flujo del Programa de Juego Responsable, y hace parte integral de este documento.

## **7. POBLACIONES OBJETIVO**

El Programa se enfocará en los siguientes grupos:

1. Población jugadora sin factores de riesgo de juego sin control.
2. Población jugadora con registro de factores de riesgo y/o autoexcluidos.
3. Población no jugadora, entendida como ciudadanía y entornos impactados.

## **8. ETAPAS DEL PROGRAMA**

### **8.1 Etapa de implementación**

Se ejecutarán acciones de promoción, prevención, autocuidado y apoyo, orientadas a minimizar riesgos asociados al juego sin control.

### **8.2 Etapa de seguimiento**

Se medirá el cumplimiento de las acciones adoptadas, se realizarán mejoras continuas y se remitirán los reportes que requiera Coljuegos.

## **9. ESTRATEGIAS Y ACCIONES**

BLINKAZAR S.A.S. implementará estrategias estructuradas orientadas a promover el Juego Responsable, prevenir el juego sin control, proteger a la población vulnerable y garantizar el acceso a herramientas de orientación y apoyo, conforme a los lineamientos definidos por Coljuegos y al presente Programa.

Las acciones se desarrollarán en tres líneas principales: promoción y prevención, autocuidado y apoyo.

### **9.1 Acciones de Promoción y Prevención**

BLINKAZAR S.A.S. implementará iniciativas para fomentar prácticas de juego seguro y consciente, fortalecer la transparencia informativa y minimizar riesgos asociados al juego sin control, mediante actividades de educación, sensibilización y comunicación responsable.

#### **Medidas mínimas:**

- Incorporación visible y permanente de mensajes de Juego Responsable en piezas publicitarias, puntos de venta físicos y/o medios digitales institucionales, conforme al Manual de Marca aplicable.
- Inclusión clara y permanente de la restricción de participación a menores de edad en piezas publicitarias y materiales promocionales.
- Prohibición de dirigir comunicaciones comerciales directa o indirectamente a menores de edad o utilizar mensajes que los inciten a participar en el juego.

- Verificación de mayoría de edad en puntos de comercialización cuando existan dudas razonables sobre la edad del jugador.
- Disponibilidad de información clara y suficiente sobre reglas del juego, condiciones de participación, carácter aleatorio de los resultados y prácticas responsables.
- Difusión de señales de advertencia asociadas al juego sin control en material informativo disponible en puntos físicos y/o medios digitales institucionales.
- BLINKAZAR S.A.S., sus comercializadores y terceros vinculados no concederán préstamos, créditos ni cualquier modalidad de financiación o asistencia financiera a los jugadores con ocasión de su participación en el juego, ni facilitarán mecanismos de endeudamiento asociados a la actividad.

## **9.2 Acciones de Autocuidado**

BLINKAZAR S.A.S. pondrá a disposición herramientas que permitan al jugador adoptar decisiones informadas y ejercer control voluntario sobre su participación en el juego.

### ***9.2.1 Test de Identificación de Factores de Riesgo***

BLINKAZAR S.A.S. garantizará el acceso al test diseñado por Coljuegos, como herramienta oficial para la identificación de patrones de riesgo o comportamientos que requieran la adopción de medidas preventivas o de mitigación frente al juego sin control. Este test podrá ser consultado a través del siguiente enlace:

<https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/formulario/>

### ***9.2.2 Autoexclusión***

En desarrollo del presente Programa, BLINKAZAR S.A.S. implementará un mecanismo de autoexclusión orientado a restringir la participación del jugador en los canales de juego identificados, mediante los mecanismos habilitados para tal efecto en el portal web [www.kenocolcentro.com.co](http://www.kenocolcentro.com.co). Este mecanismo aplicará principalmente para la comercialización del producto Keno en la región 4, a través de medios digitales, en los cuales existe una identificación nominativa del jugador que realiza la apuesta y gestiona la solicitud.

La solicitud de autoexclusión podrá ser presentada por cualquier persona que desee restringir su participación en el juego KENO, esté o no previamente registrada en los canales digitales, a través del formulario dispuesto por BLINKAZAR S.A.S. para tal fin. Para su gestión, la persona solicitante deberá suministrar la información requerida por el operador y adjuntar los soportes documentales definidos, con el fin de permitir la validación de identidad, la adecuada trazabilidad del proceso y la adopción de la medida solicitada.

Una vez recibida la solicitud, BLINKAZAR S.A.S. verificará la integridad de la información y de los soportes aportados, la registrará en el repositorio de control correspondiente y realizará las gestiones operativas necesarias para solicitar al tercero tecnológico o

administrador del Sistema Central del Juego (SCJ), según aplique, la implementación de la restricción en los canales identificados en los que técnicamente resulte procedente.

La autoexclusión producirá efectos conforme al procedimiento operativo definido por BLINKAZAR S.A.S. y a las condiciones técnicas y operativas requeridas para su aplicación en los canales identificados. En todo caso, BLINKAZAR S.A.S. mantendrá trazabilidad sobre la fecha de radicación, validación, remisión, aplicación y vigencia de cada solicitud.

Cuando aplique, el jugador podrá solicitar la revocatoria de la autoexclusión a través de los mecanismos habilitados por BLINKAZAR S.A.S., aportando la información y soportes requeridos para su validación. La revocatoria estará sujeta a verificación previa y producirá efectos una vez haya sido validada por BLINKAZAR S.A.S., gestionada operativamente ante el tercero correspondiente y transcurrido el término de setenta y dos (72) horas definido para su efectividad, cuando aplique.

En los canales de juego identificados que cuenten con mecanismos de autenticación e identificación del jugador, BLINKAZAR S.A.S. adelantará las gestiones necesarias para procurar la restricción de la participación de quienes registren una autoexclusión vigente. En los puntos físicos operados bajo modalidad de venta anónima, la autoexclusión no implicará bloqueo automático de participación, en razón a que no existe identificación del jugador en cada transacción.

BLINKAZAR S.A.S. conservará los registros asociados a las solicitudes de autoexclusión y, cuando aplique, de revocatoria, junto con la información necesaria para evidenciar su radicación, validación, gestión, remisión, aplicación, vigencia y levantamiento, con el fin de garantizar su trazabilidad, seguimiento y verificación dentro del Programa de Juego Responsable.

### ***9.2.3 Revocatoria de la Autoexclusión***

BLINKAZAR S.A.S. permitirá, cuando aplique, que las personas jugadoras soliciten la revocatoria de una autoexclusión previamente registrada, como mecanismo de gestión voluntaria dentro del marco del Juego Responsable.

La solicitud de revocatoria deberá realizarse a través de los canales habilitados por BLINKAZAR S.A.S., mediante el suministro de la información requerida y los soportes necesarios para la validación de identidad y trazabilidad del proceso.

La revocatoria estará sujeta a verificación previa por parte de BLINKAZAR S.A.S. y a las condiciones operativas definidas para su gestión, y producirá efectos únicamente una vez haya sido validada, gestionada ante el tercero tecnológico o administrador del Sistema Central del Juego (SCJ), según corresponda, y transcurrido el término de hasta setenta y dos (72) horas establecido para su efectividad.

BLINKAZAR S.A.S. garantizará la trazabilidad de las solicitudes de revocatoria, incluyendo su radicación, validación, gestión, aplicación y levantamiento, en el marco del Registro de Autoexcluidos y de los controles definidos en el Programa de Juego Responsable.

### **9.3 Acciones de Apoyo**

BLINKAZAR S.A.S. facilitará el acceso a información de orientación y apoyo para jugadores y ciudadanía, en caso de identificar señales de advertencia o requerir acompañamiento.

Para tal efecto:

- Se pondrá a disposición el enlace al Micrositio de Juego Responsable de Coljuegos en el sitio web <https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/> el cual contiene el directorio de fundaciones e instituciones prestadoras de servicios de salud con orientación y atención en salud mental, así como información sobre EPS.
- Se dispondrá de canal institucional para consultas relacionadas con el Programa de Juego Responsable.

El acceso a las instituciones, fundaciones o servicios de salud referenciados en el Micrositio corresponde a decisiones autónomas del interesado. La orientación, diagnóstico, tratamiento o acompañamiento que dichas entidades puedan brindar es de su exclusiva competencia y responsabilidad profesional. En consecuencia, ni Coljuegos ni BLINKAZAR S.A.S. asumen responsabilidad por la prestación, calidad, resultados o continuidad de los servicios brindados por terceros.

Links de interés que puede encontrar en el Micrositio de Juego Responsable de Coljuegos:

- [Fundación Potencial Humano](#)
- [Fundar](#)
- [Fundación Liberate](#)
- [Fundación Genesis](#)
- [CEREN](#)

## **10. PUBLICIDAD RESPONSABLE**

BLINKAZAR S.A.S. asegurará que la publicidad y comunicaciones del juego:

- No se dirijan a menores ni los persuadan para jugar.
- Incluyan de forma clara la restricción a menores.
- Utilicen mensajes de Juego Responsable conforme al Manual de Marca aplicable.
- No presenten el juego como solución financiera ni incentiven la recuperación de pérdidas.

## **11. CANALES DE INFORMACIÓN Y DISPONIBILIDAD PÚBLICA**

BLINKAZAR S.A.S. garantizará:

- Un enlace directo al Micrositio de Juego Responsable de Coljuegos en sus medios institucionales, según corresponda.
- La publicación y disponibilidad pública del Programa en los términos aplicables, ya sea en web y/o material disponible en puntos.
- La disponibilidad pública de la información relativa al mecanismo de autoexclusión y, cuando aplique, de revocatoria, a través de los canales definidos por BLINKAZAR S.A.S.

## **12. CAPACITACIÓN**

Se implementará un plan anual de capacitación en Juego Responsable dirigido a las y los colaboradores, como mínimo sobre:

- Definición y objetivos del Programa.
- Señales de advertencia.
- Protocolo en puntos de venta.
- Uso del test.
- Rutas de orientación y canalización.
- Gestión general del mecanismo de autoexclusión y revocatoria.

Las actividades de capacitación previstas en el presente numeral estarán dirigidas exclusivamente a las y los colaboradores de BLINKAZAR S.A.S., sin que ello implique una obligación directa de capacitación respecto de los comercializadores o terceros vinculados, sin perjuicio de las acciones de divulgación o sensibilización que el operador pueda adelantar frente a estos actores.

## **13. SEGUIMIENTO E INDICADORES**

BLINKAZAR S.A.S. implementará un esquema formal de seguimiento orientado a evaluar la ejecución del Programa de Juego Responsable y la correcta gestión de sus mecanismos preventivos dentro del ámbito de control del operador.

Los indicadores establecidos en el presente numeral permiten medir el cumplimiento efectivo de las líneas de acción definidas en el numeral 6.3.1 del Plan Anual de Acción.

## 13.1 Indicadores del Programa

### 1. Indicador de Ejecución del Plan de Promoción y Sensibilización

- **Objetivo:** Medir el nivel de cumplimiento de las acciones de promoción y sensibilización programadas.
- **Fórmula:**  $(\text{Acciones ejecutadas} / \text{Acciones programadas}) \times 100$
- **Meta:**  $\geq 90\%$ .
- **Frecuencia:** Trimestral.
- **Responsable:** Dirección de Riesgos y Cumplimiento.

### 2. Indicador de Gestión de Solicitudes de Autoexclusión

- **Objetivo:** Verificar la oportuna recepción, validación, registro y gestión de las solicitudes de autoexclusión y, cuando aplique, de revocatoria.
- **Fórmula:**  $(\text{Solicitudes de autoexclusión y/o revocatoria gestionadas dentro del plazo interno definido} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$
- **Meta:** 100%.
- **Frecuencia:** Trimestral.
- **Responsable:** Dirección de Riesgos y Cumplimiento.

### 3. Indicador de Gestión de PQR relacionadas con Juego Responsable

- **Objetivo:** Medir la atención oportuna y adecuada de solicitudes, quejas o reclamos asociados al Programa.
- **Fórmula:**  $(\text{PQR respondidas dentro del plazo interno definido} / \text{Total de PQR recibidas}) \times 100$
- **Meta:** 100%.
- **Frecuencia:** Trimestral.
- **Responsable:** Dirección de Riesgos y Cumplimiento.

### 4. Indicador de Cobertura del Plan de Capacitación

- **Objetivo:** Medir el cumplimiento del plan anual de capacitación en Juego Responsable.
- **Fórmula:**  $(\text{Personas capacitadas} / \text{Total de colaboradores}) \times 100$
- **Meta:**  $\geq 90\%$ .
- **Frecuencia:** Anual.
- **Responsable:** Dirección de Riesgos y Cumplimiento.

## **13.2 Reporte y mejora continua**

Los resultados de los indicadores serán consolidados en informes internos que permitirán identificar oportunidades de mejora, ajustar acciones preventivas y fortalecer la implementación del Programa.

En caso de desviaciones frente a las metas establecidas, se definirán planes de acción con responsables y plazos de implementación.

## **14. REPORTE A COLJUEGOS**

### **14.1 Remisión del Programa**

BLINKAZAR S.A.S. remitirá a Coljuegos el presente Programa de Juego Responsable dentro del plazo establecido para el inicio de la operación del juego KENO, debidamente aprobado por el Representante Legal, como requisito previo a la etapa operativa.

Cualquier modificación sustancial al Programa deberá ser aprobada internamente y remitida a Coljuegos antes de su implementación.

BLINKAZAR S.A.S. atenderá los reportes periódicos y requerimientos de información que la autoridad reguladora disponga en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, conforme a la normativa vigente.

### **14.2 Informe anual de resultados**

BLINKAZAR S.A.S. remitirá a Coljuegos un informe anual en formato digital dentro de los primeros quince (15) días hábiles de enero de cada año, con resultados del periodo inmediatamente anterior, incluyendo:

- Resultados de implementación del Programa.
- Indicadores de cumplimiento en promoción y prevención, autocuidado y herramientas de apoyo.

## **15. EVIDENCIAS**

Se conservarán evidencias con integridad, trazabilidad y disponibilidad, incluyendo:

- Capacitación: plan, listas de asistencia, contenidos y evaluaciones.
- Piezas de publicidad, comunicaciones y soportes de difusión.
- Evidencias de disponibilidad del enlace al micrositio.
- Reportes e informes remitidos y sus soportes.
- Registros operativos del Programa, incluyendo autoexclusión y, cuando aplique, revocatoria.
- Formularios recibidos, soportes documentales aportados por los solicitantes, registros internos de control y constancias de remisión y respuesta de terceros involucrados en la gestión.

## **16. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El tratamiento de los datos personales asociados al Programa de Juego Responsable, incluyendo la información relacionada con autoexclusión y, cuando aplique, revocatoria, será realizado por BLINKAZAR S.A.S. en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y conforme a lo dispuesto en su Política para el Tratamiento de Datos Personales, la cual se encuentra disponible para consulta en el portal web [www.kenocolcentro.com.co](http://www.kenocolcentro.com.co).

Dicho tratamiento se realizará bajo los principios de legalidad, finalidad, libertad, calidad o veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad y minimización, aplicando medidas de responsabilidad demostrada, controles de acceso y mecanismos de protección acordes con la naturaleza de la información.

Los datos personales recaudados en desarrollo del mecanismo de autoexclusión y revocatoria serán utilizados exclusivamente para validar, gestionar, tramitar, registrar, hacer seguimiento y evidenciar la solicitud presentada, así como para adelantar las gestiones operativas necesarias ante los terceros tecnológicos o administradores del sistema que deban intervenir en su aplicación.

En el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control, la autoridad competente podrá requerir información consolidada sobre la gestión del registro de autoexcluidos. En ningún caso se suministrarán datos personales individualizados, salvo requerimiento expreso y legalmente procedente.

## **17. ACTUALIZACIÓN**

El Programa se revisará al menos una vez al año o cuando existan cambios normativos, directrices de Coljuegos, ajustes operativos relevantes, resultados de seguimiento o hallazgos de auditoría o supervisión. Toda modificación se documentará con control de versiones.

## **18. VIGENCIA Y APROBACIÓN**

El presente Programa entra en vigencia a partir del 01 de abril de 2026, fecha de inicio de la etapa operativa del Contrato de Concesión No. C2203, y será obligatorio para BLINKAZAR S.A.S., sus colaboradores y comercializadores vinculados.

En constancia, se firma:

Firmado en Original

**OSCAR MAURICIO CHAPARRO NÚÑEZ**

Representante Legal

BLINKAZAR S.A.S.