



# Bien Jugado

## COMPROMISO CON EL JUEGO RESPONSABLE EN URUGUAY

Febrero 2026



Cra. Sandra Conde

Gerente General de la Banca de Cubierta Colectiva  
de Quinielas de Montevideo

Los juegos de azar del Estado uruguayo, regulados por la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas **cuentan con la certificación internacional en Juego Responsable otorgada por la World Lottery Association (WLA)**, organismo referente de la industria que integra a 167 empresas oficiales de juego de 89 países.

Esta certificación asegura que la actividad se desarrolla bajo estándares estrictos orientados a la protección de los apostadores y a la promoción de prácticas transparentes, seguras y responsables.

**Las Bancas del Uruguay** son quienes operan los juegos: **Quiniela, Tómbola, 5 de Oro, Raspadita y Supermatch**. En este marco, La Banca de Montevideo lidera las estrategias y buenas prácticas dentro del sector y, a través de Banquidur GIE - grupo de interés económico que reúne a todas las Bancas del país-, promueve estos lineamientos con alcance nacional.



## Un liderazgo regional consolidado

La Banca de Montevideo, a la vanguardia en la región, inició el proceso de certificación en Juego Responsable en el año 2010. A lo largo de los años avanzó en forma sostenida en cada nivel del proceso, cumpliendo con los requisitos establecidos y alcanzando en el año 2015 el máximo reconocimiento: la certificación **Nivel 4**.

**Este logro implica la integración plena del Marco de Juego Responsable** en la gestión de la organización, incorporando políticas, programas, objetivos estratégicos y un sistema de mejora continua. A esta certificación, en el 2019 se integraron casi todas las Bancas del país.

La certificación se mantiene vigente mediante auditorías e informes periódicos de recertificación.

La Banca fue además **la primera organización en la región de América del Sur y Central** en alcanzar este nivel, marcando un hito regional y reafirmando su compromiso con la sostenibilidad de la actividad.

## Una estrategia basada en las Partes Interesadas

Desde el inicio del proceso, la estrategia

de Juego Responsable de la Banca adoptó una **perspectiva de sostenibilidad y responsabilidad social** involucrando activamente a sus partes interesadas.

En este marco, se redefinió el mapa de partes interesadas, incorporando los centros de tratamiento especializados en adicciones, con los cuales hasta entonces no existía vínculo. Este trabajo conjunto ha permitido promover la formación de profesionales con esta especialización. Para ello, La Banca ha organizado simposios y seminarios con expertos internacionales del tratamiento de esta patología generando redes de consulta que contribuyen al desarrollo de **mejores prácticas en la prevención y el tratamiento**.

Hoy ese vínculo colaborativo con varios centros de tratamiento permitió la realización de talleres de prevención en varios centros educativos y deportivos para adolescentes y jóvenes, docentes y padres, acuerdos para tratamiento de personas con juego patológico, capacitaciones, entre otros programas.

A más de una década de aquel logro inicial, el desarrollo del Marco de Juego Responsable continúa evolucionando, avanzando de manera sostenida en cada una de sus diez áreas centrales.



## Acciones clave de Juego Responsable.

A lo largo de los años, en cada una de estas áreas la Banca ha generado valor para la sostenibilidad de la actividad, para la comunidad y para el cuidado del bienestar de las personas.

Un aspecto fundamental fue **comenzar a hablar abiertamente** sobre los problemas con el juego, introducir el concepto de **“Jugar Responsablemente”** e informar sobre el juego **patológico** y los **grupos vulnerables**. Esto implicó desmitificar un tema históricamente considerado un “vicio social” para abordarlo como lo que es: **un problema de salud mental** comparable a otras adicciones, que debe ser prevenido y tratado desde una perspectiva de salud.

### Algunas acciones claves de nuestros programas de Juego Responsable:

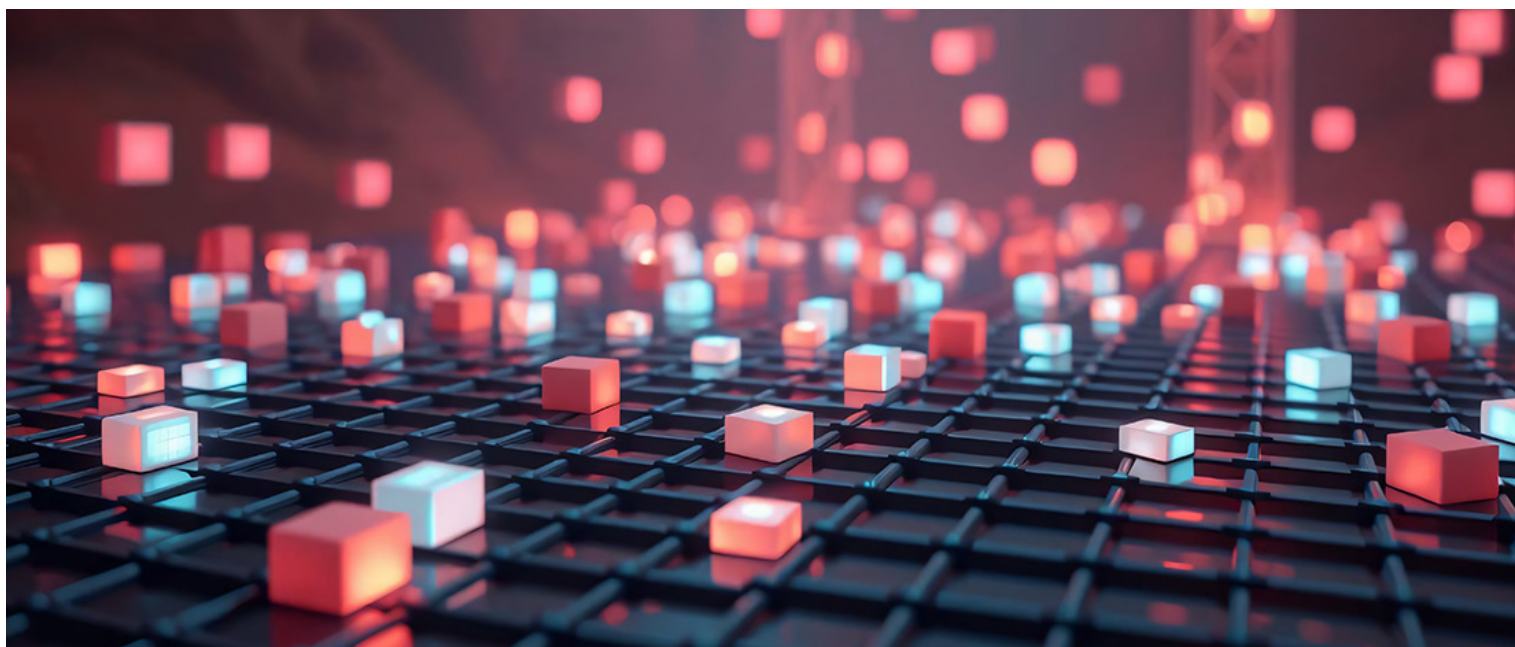
- **Investigaciones sobre los problemas del juego** con alcance nacional - realizadas por consultoras independientes y utilizando metodología internacional.
- Programas de **capacitación en Juego Responsable** para todos los empleados de la organización y con formación especializada para personal clave.
- Entrenamiento de todos los integrantes de la **Red de Ventas** y controles periódicos mediante Mystery Shoppers sobre la prohibición de venta a menores

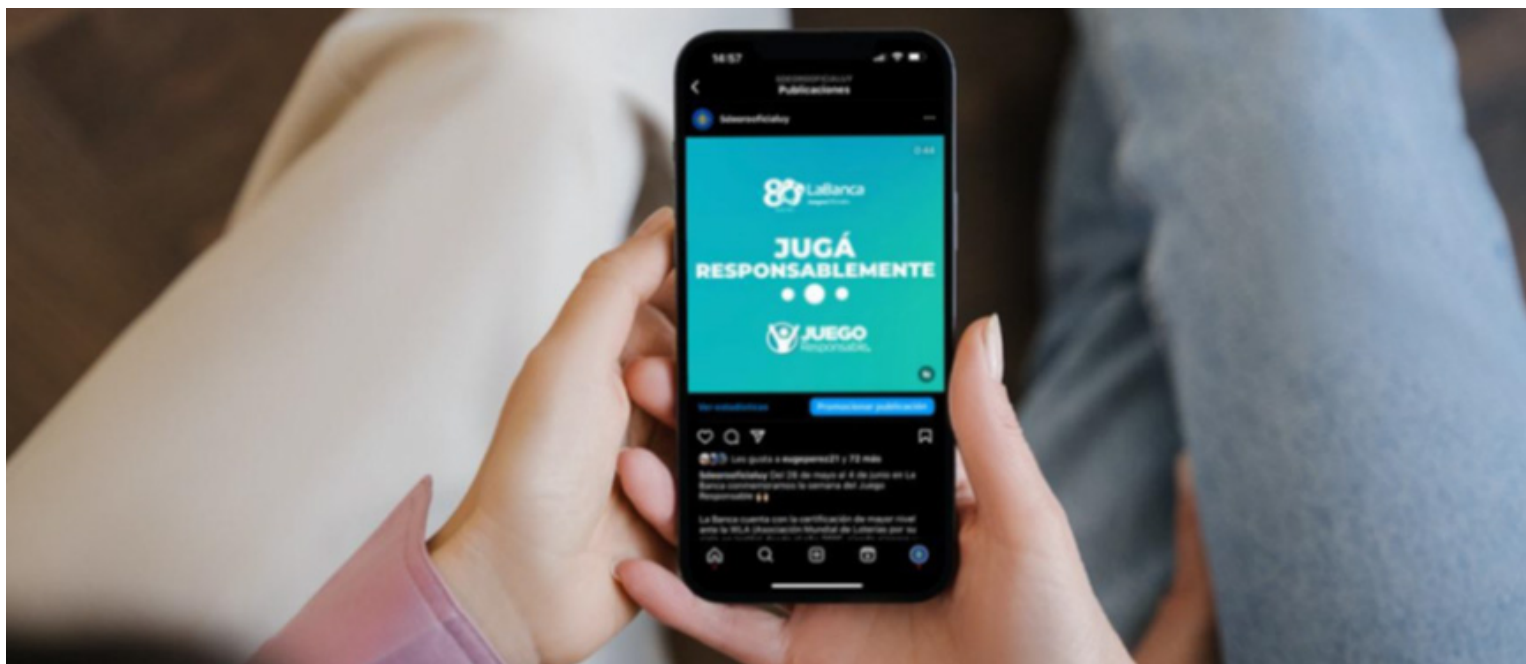
y la asistencia a personas que solicitan ayuda.

- Procedimiento de **diseño de juegos con evaluación sistemática de riesgo** para los jugadores, apoyadas por instrumentos de software especializado que permite medir las características del juego que puedan significar riesgo para los jugadores vulnerables asignándole puntajes. En función de estos análisis se introducen ajustes en el diseño y se aplican medidas específicas de juego responsable para mitigar ese riesgo.

- Implementación de **medidas específicas para el juego web**, donde existen mayores riesgos para los grupos vulnerables. Estas son: **herramientas de Juego Responsable, de auto-control** para que el usuario pueda establecer sus propios límites de juego, tanto económicos como de tiempo, los **mecanismos de autoexclusión**, temporal o indefinida. Los sitios web cuentan con mecanismos de verificación de identidad, donde se incluye el requisito de identidad digital. Está en plena implementación **un software de monitoreo de comportamiento de los usuarios web** para poder alertar, prevenir e intervenir ante indicios de comportamiento de juego patológico.

- La comunicación de los juegos e institucional está regulada por un **Código propio de Comunicación de Marketing y Publicidad** que establece importantes restricciones de Juego Responsable





para evitar afectar a los grupos vulnerables y asegurar decisiones de juego informadas.

- **Concientización sobre los problemas del juego**, mediante eventos con participación de referentes internacionales, campañas en medios masivos y redes sociales y en los puntos de venta. Así como también **difusión de información** sobre juego problemático y patológico disponible en el sitio web mediante artículos, material audiovisual y un test de autodiagnóstico para poder hacer una evaluación orientativa sobre la relación personal con el juego.



- Asimismo, se brinda a la Comunidad información sobre los **centros de tratamiento de los problemas de juego**, en los puntos de venta, en los sitios web, en nuestras redes sociales y en una línea de ayuda propia (0800 2000).

### **Un compromiso que atraviesa toda la organización.**

Con el paso de los años, el Juego Responsable se integró plenamente al **ADN de la organización**, atravesando tanto las decisiones estratégicas de negocio como la gestión cotidiana de la operación. Este tema significativo involucra a todas nuestras partes interesadas con quienes se definen objetivos y programas para alcanzar el mayor impacto posible dentro de la sociedad.

**El bienestar de las personas está en nuestro propósito** y el Juego Responsable es el instrumento que garantiza ese compromiso en todo lo que hacemos.

**LUDOPATÍA**  
Línea telefónica gratuita

**0800 8631**

# BienJugado,

## Un espacio de información y diálogo



Con este boletín digital, la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas mantiene un canal directo, permanente y plural de comunicación, concebido como una caja de resonancia de las distintas voces que integran y analizan el ecosistema del juego. En este espacio confluyen las miradas de permisarios, operadores, jugadores, proveedores, autoridades, organizaciones sociales, el ámbito académico y la opinión pública.

El boletín tiene como objetivo compartir información relevante sobre la evolución del mercado, estadísticas oficiales, novedades normativas, proyectos en desarrollo y análisis de los temas estratégicos que marcan la agenda, al tiempo que recoge y refleja opiniones diversas, promoviendo un diálogo informado, transparente y constructivo.

En su rol de autoridad, la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas reafirma, a través de este instrumento, su compromiso con una regulación moderna, responsable y basada en evidencia, orientada no solo al adecuado funcionamiento del sector, sino fundamentalmente a la protección de la ciudadanía en su conjunto, con especial atención a los públicos más vulnerables.

El propósito final de este boletín es ofrecer una mirada clara, objetiva y accesible, que contribuya al debate público, fortalezca la confianza entre los actores involucrados y refuerce el compromiso compartido con la integridad del sistema, el juego responsable y la protección de la salud de las personas.

Equipo de Comunicación



comunicacion@loteria.gub.uy

www.loteria.gub.uy



Seguinos