

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**18057** *Resolución de 16 de noviembre de 2011, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que se aprueba la disposición que desarrolla los requisitos del plan operativo al que se refiere el artículo 10.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.*

La Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, establece el marco regulatorio de la actividad de juego, en sus distintas modalidades, que se desarrolle con ámbito estatal, con el fin de garantizar la protección del orden público, luchar contra el fraude, prevenir las conductas adictivas, proteger los derechos de los menores y salvaguardar los derechos de los participantes en los juegos.

El ejercicio de las actividades de juego reguladas por la referida ley está sometido a la previa obtención del correspondiente título habilitante, en particular, licencias generales y singulares.

El artículo 10.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en el marco del procedimiento de otorgamiento de licencias generales establece que «junto con la solicitud para participar en la convocatoria, el solicitante deberá presentar un plan operativo que tenga en cuenta los principios de juego responsable, la formación de empleados, los canales de distribución, el diseño de juegos y los demás aspectos de su actividad que reglamentariamente se establezcan». En similares términos se pronuncia el artículo 16 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la citada Ley 13/2011 en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego.

Por su parte, la disposición final segunda del citado Real Decreto 1614/2011 habilita a la Comisión Nacional del Juego para, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 13/2011, dictar aquellas disposiciones que sean precisas para su desarrollo y ejecución, por lo que, en base a la facultad conferida, y teniendo en cuenta la necesidad de concretar el contenido que ha de presentar el referido plan operativo, se procede a la aprobación del mismo.

Toda vez que la Comisión Nacional del Juego no ha sido efectivamente constituida y en aplicación de la disposición transitoria primera de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, corresponde a esta Dirección General de Ordenación del Juego del Ministerio de Economía y Hacienda la aprobación del contenido del plan operativo.

En su virtud, y previo el informe favorable de la Abogacía del Estado en la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos del Ministerio de Economía y Hacienda, resuelve:

Primero.

Aprobar la disposición que desarrolla los requisitos del plan operativo al que se refiere el artículo 10.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, y el artículo 16 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la citada Ley 13/2011, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego que se acompaña como anexo I a esta Resolución.

Cualquier modificación sustancial del plan operativo que se apruebe con el otorgamiento de la correspondiente licencia general deberá ser comunicado, con carácter previo a su aplicación, a la Comisión Nacional del Juego.

Segundo.

Las referencias que en la disposición aprobada por esta Resolución se hacen a la Comisión Nacional del Juego se entenderán hechas a la Dirección General de Ordenación del Juego del Ministerio de Economía y Hacienda o al organismo público o centro directivo

al que se atribuyan legalmente sus competencias hasta la efectiva constitución del citado Organismo regulador. Las referencias al Presidente de la Comisión Nacional del Juego se entenderán hechas al Director General de Ordenación del Juego.

Tercero.

La presente Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 16 de noviembre de 2011.—La Directora General de Ordenación del Juego, Inmaculada Vela Sastre.

## ANEXO I

### **Disposición que desarrolla los requisitos del plan operativo al que se refiere el artículo 10.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego**

Primero. *Contenido mínimo.*

El plan operativo previsto por el artículo 10.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, presentará el siguiente contenido mínimo:

1. Descripción de la estructura organizativa para la gestión de negocio que incluya al menos:

- a) El organigrama de la sociedad solicitante con la descripción del contenido, dimensión y localización de las diferentes funciones organizativas.
- b) Las políticas de gestión y formación de personal, en particular, del personal encargado de la aplicación de las políticas de juego responsable, seguridad y blanqueo de capitales.
- c) En su caso, descripción de la estructura del grupo empresarial al que pertenezca la sociedad solicitante.

2. Descripción general de la oferta de juego que incluya al menos:

- a) El ámbito territorial en el que vaya a desarrollarse la actividad de juego para la que se solicita licencia general.
- b) El diseño general de los juegos que se pretenda comercializar.
- c) Los canales de distribución de los que se pretenda hacer uso y, eventualmente, la intención de emplear terminales de juego y las características de los mismos.

3. Descripción de una política en materia de juego responsable que incluya acciones preventivas contra el juego patológico, de sensibilización sobre los riesgos asociados al juego excesivo y las medidas proyectadas para paliar los efectos nocivos del juego, con el siguiente contenido mínimo:

3.1 Acciones preventivas contra el juego patológico y su operativa:

- a) El jugador debe disponer de la opción de reducir los límites de depósito autorizados.
- b) El jugador debe disponer de la opción de autoexclusión que bloquee su cuenta por los periodos que se establezcan, sin que pueda recibir ofertas promocionales ni comunicaciones del operador durante el mismo.
- c) Se proporcionará a los clientes medios para ayudarles a controlar el tiempo que pasan jugando. La interfaz mostrará un reloj con la hora actual visible o el tiempo de sesión transcurrido. Cuando el usuario inicia sesión, se le mostrará el momento en que se conectó por última vez.

d) La interfaz no debe inducir al jugador a que recupere sus pérdidas. El operador detectará los intentos de jugar que pudieran surgir de la impaciencia de un jugador al pulsar «jugar» repetidas veces mientras espera respuesta del sistema.

### 3.2 Acciones de sensibilización y su operativa:

a) El operador dispondrá de un contenido específico de información sobre juego responsable. El enlace al contenido de juego responsable estará presente en todas las pantallas con independencia de las dimensiones del terminal utilizado por el operador.

b) El operador dispondrá de un enlace a la Comisión Nacional del Juego en su página de inicio que posibilite su inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.

c) El operador ofrecerá a los jugadores la opción de cumplimentar un test que revele actitudes y pautas de juego potencialmente problemáticas.

### 3.3 Medidas proyectadas para paliar los efectos perjudiciales del juego:

a) Elaboración o fomento de estudios y proyectos para paliar los efectos del juego.

b) El operador dispondrá de un enlace visible en su página de inicio que ofrezca información que permita ponerse en contacto con instituciones, asociaciones o centros de ayuda.

### 3.4 Medidas adicionales de protección a menores:

a) El operador deberá informar, en su página de inicio, de la prohibición de jugar a los menores de edad o incapaces.

b) El operador deberá establecer contraseñas de acceso del jugador a su cuenta de juego que sea necesario introducir al inicio de cada sesión, pudiendo optar por procedimientos de autenticación que ofrezcan una mayor seguridad.

4. Descripción de la política empresarial en relación con las medidas de control interno y en lo que se refiere al cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 25 y 26 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación de Terrorismo. En particular, se incluirán los siguientes aspectos:

a) Los medios que serán destinados por el solicitante al control y monitorización de las operaciones y de las transacciones efectuadas por los participantes.

b) Las modalidades de detección e individualización de las operaciones o transacciones sospechosas y que hayan de ser examinadas especialmente y el tratamiento reservado a las mismas.

c) Procedimientos y modalidades de comunicación interna de la información relativa a las operaciones o transacciones sospechosas a las que se refiere la letra anterior.

d) Procedimientos para la comunicación de los datos relativos a las operaciones sospechosas al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

e) Programa y criterios para la formación del personal del solicitante en materia de procedimientos internos para la prevención de las actividades de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

### 5. Plan de negocio del solicitante que incluya, al menos, los siguientes elementos:

a) La previsión económica de la evolución de las actividades de juego vinculadas a la licencia general solicitada para un período de, al menos, tres años.

b) Programa de inversiones previstas.

c) Descripción y origen de los recursos financieros propios y ajenos que se prevé utilizar en la explotación de las actividades objeto de licencia.

d) Indicadores relativos a los tipos de clientela esperada (coste medio de adquisición de usuario, gasto medio por participante, etc.).

e) Políticas de comercialización y de marca.

6. Descripción de las medidas adoptadas para garantizar que la cuenta corriente dedicada está efectivamente vinculada a la finalidad prevista en el artículo 39 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego y, en particular, el procedimiento al que se refiere el número segundo del citado artículo.

7. Descripción del sistema de atención y resolución de quejas y reclamaciones de los participantes que incluya, al menos, los siguientes elementos:

a) Modalidades y canales de acceso al sistema.

b) Procedimiento previsto para el tratamiento de las quejas y reclamaciones de los participantes.

c) Lenguas utilizadas además del castellano.

Segundo. *Operadores responsables.*

En aquellos casos en que la prestación de las actividades de juego vaya a ser realizada de forma total o parcial conjuntamente con otro operador solicitante de licencia o en un supuesto de coorganización del juego derivado de la gestión de plataformas de juego, deberá de especificarse en relación con cada uno de los apartados del contenido del plan operativo, cuál de los solicitantes asume la responsabilidad del cumplimiento del citado plan.

Sin perjuicio de la revisión que en su caso pueda realizar la Comisión Nacional del Juego, se considera que, en todo caso, todos los operadores deberán asumir las responsabilidades derivadas de los apartados primero, cuarto, quinto y sexto. En los supuestos en los que existan dos operadores actuando conjuntamente, si uno de ellos tuviera en exclusiva la relación jurídica con los clientes, será de su exclusiva responsabilidad el desarrollo del contenido al que se refieren los apartados tercero y séptimo del presente anexo, y ambos operadores serán responsables de los restantes apartados.

En el caso de coorganización, la responsabilidad del gestor de la Plataforma se reducirá a los aspectos directamente relacionados con los juegos sobre los que desarrolla la gestión de la Plataforma de juego a la que se haya adherido el operador.