Dirección General de Ordenación del















Mensaje del Director General	6
La distribución competencial de los juegos de azar	10
El mercado de los juegos de azar de ámbito estatal	14
Principales ramas de actividad de la DGOJ	18
Licencias y autorizaciones	20
Regulación	22
Control de la actividad de juego	24
Actividad sancionadora	32
Relaciones institucionales	34
Otras actuaciones	38

Mensaje del Director General

Juan Espinosa

Fieles a nuestra cita anual, presentamos la Memoria del juego 2017.

Como ya anticipábamos el año pasado, la dación de cuentas a la sociedad que supone esta memoria implica un ejercicio de mejora continua. Esa motivación nos ha llevado a proponer un cambio de enfoque estructural, con el objetivo de ser capaces de trasladar nuestra actividad no solo de manera fiel, sino también eficaz y accesible para el ciudadano.

Esta nueva orientación se materializa en la separación de la información en productos independientes: Por un lado, la actividad de la DGOJ, tanto en el documento exclusivamente relativo a 2017, trasladando de forma concisa nuestra actividad en el ejercicio de referencia, como mediante una nueva sección en nuestra página web en la que se recoge el histórico de estos indicadores. Esto último proporciona una observación más inmediata de la perspectiva temporal de la organización, facilita consultas puntuales y permite actualizar y consolidar la información de una manera más apropiada. Por otro, y siguiendo con la labor que venimos desarrollando desde la creación de la Dirección General,



los datos relativos a la totalidad al mercado del juego en España.

La priorización de la accesibilidad y la concisión de la información tiene su justificación en varias razones:

- En primer lugar, se otorga entidad y dimensión propia a nuestra actividad institucional, tal y como corresponde a su importancia para la sociedad, así como en línea con la práctica moderna de los reguladores sectoriales tanto nacionales como internacionales.
- Por otro lado, la presentación de datos estadísticos y de mercado es el fruto de un proceso global de rediseño y mejora de su calidad e interacción, y por tanto acorde a las demandas de una sociedad cada vez más implicada.
- Todo ello se complementará con la profundización en los datos de juego de las comunidades autónomas, proyecto actualmente en marcha en el marco del Consejo de Políticas del Juego.

Este documento hace referencia fundamentalmente a la actividad institucional desarrollada por la

DGOJ en 2017. Su propósito es comunicar a la sociedad la actividad de un regulador y supervisor del juego, así como la relevancia y la oportunidad de la intervención pública que realiza.

Somos conscientes de que no siempre es sencillo trasladar el alcance concreto de nuestras funciones, tareas y responsabilidades teniendo en cuenta el entorno institucionalmente complejo del sector. De ahí el esfuerzo de síntesis, claridad y amigabilidad en la presentación de los datos.

Igualmente hemos querido contextualizar nuestra actividad desde un doble marco, tanto de mercado como competencial. A tal fin, como pórtico de la actividad desarrollada por la DGOJ se ofrece la información básica al respecto con los datos más relevantes del mercado.

Esperamos que esta nueva orientación de la información resulte de utilidad y venga a confirmar nuestro compromiso de transparencia con la sociedad.

6 Mensaje del Director General
Mensaje del Director General

La distribución competencial de los juegos de azar



La distribución competencial de los juegos de azar

La comercialización de los juegos de azar en gulador competente es la Dirección General de España está sometida a la autorización de la admi- Ordenación del Juego (DGOJ) salvo para la ONCE, en nistración que competencialmente tenga atribuida cuyo caso es su Consejo de Protectorado. Si el ámbito es el de una Comunidad Autónoma, la competencia Si el ámbito de comercialización es nacional, el re- está atribuida a la unidad administrativa autonómica correspondiente.

COMPETENCIA ESTATAL



Juegos de azar online de ámbito estatal (apuestas, juegos de casino, póquer, máquinas de azar y bingo) y concursos



Juegos sujetos a reserva de actividad (loterías): SELAE y ONCE*









10 La distribución competencial de los juegos de azar La distribución competencial de los juegos de azar 11

^{*} La actividad de juego se supervisa a través del Consejo de Protectorado de la ONCE

El mercado de los juegos de azar de ámbito estatal





El mercado de los juegos de azar de ámbito estatal

Juego online: contribución al margen de juego (GGR) por modalidad de juego

Respecto al año anterior, todos los segmentos crecen salvo el de póquer, que permanece prácticamente estable y el de concursos que decrece significativamente.

Los cuatro juegos que que presentan mayor participación en el GGR son las apuestas de contrapartida, las máquinas de azar, la ruleta y el póquer.

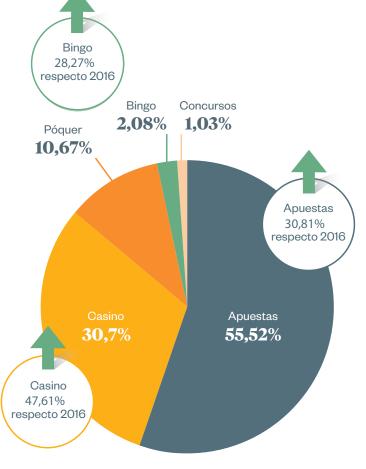
Todos ellos tienen un comportamiento positivo, salvo el póquer cash, que ve reducido su GGR respecto al año anterior.

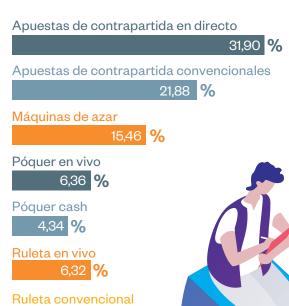
Incrementos en la participación de los juegos en el GGR











4,34 %



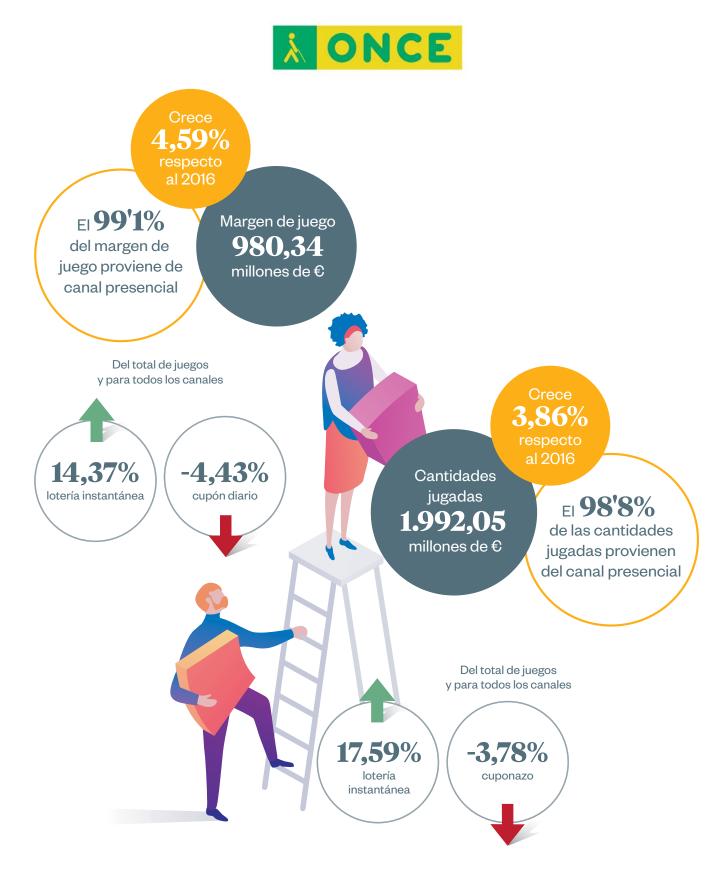




Juegos sujetos a reserva de actividad







Principales ramas de actividad de la DGOJ

- Licencias y autorizaciones
- Regulación
- Control de la actividad de juego
- Actividad sancionadora
- Relaciones institucionales
- Otras actuaciones



Licencias y autorizaciones

PRINCIPALES RAMAS DE ACTIVIDAD DE LA DGOJ

generales (apuestas, concursos y otros juegos) de solicitudes finalizará el próximo mes de diy singulares (una para cada uno de los diferen- ciembre de 2018. Dentro de este procedimiento, tes tipos de juegos regulados) necesarias para la hasta finales de 2017 se registró una solicitud explotación y organización de los juegos online de licencia general de la modalidad de apuestas que no tienen el carácter de ocasionales.

El 16 de diciembre de 2017, se publicó en el BOE El otorgamiento de licencias singulares tuvo un lila orden ministerial con la convocatoria del tercer procedimiento de otorgamiento de licencias

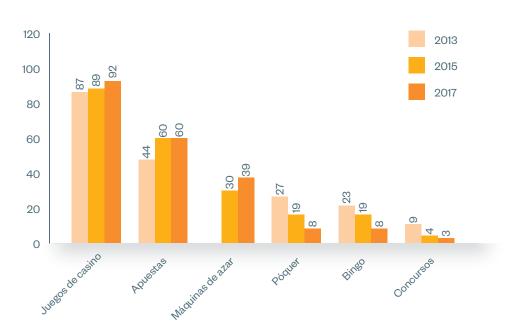
La DGOJ realiza el otorgamiento de las licencias generales de juego, cuyo plazo de presentación otorgada durante el año 2018.

gero crecimiento respecto a 2016.

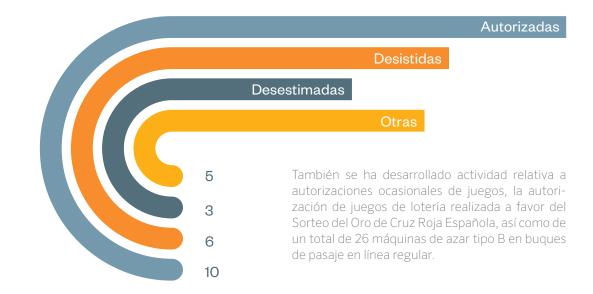




Licencias singulares por modalidad de juego



Autorizaciones de juego ocasional en 2017







Regulación

PRINCIPALES RAMAS DE ACTIVIDAD DE LA DGOJ

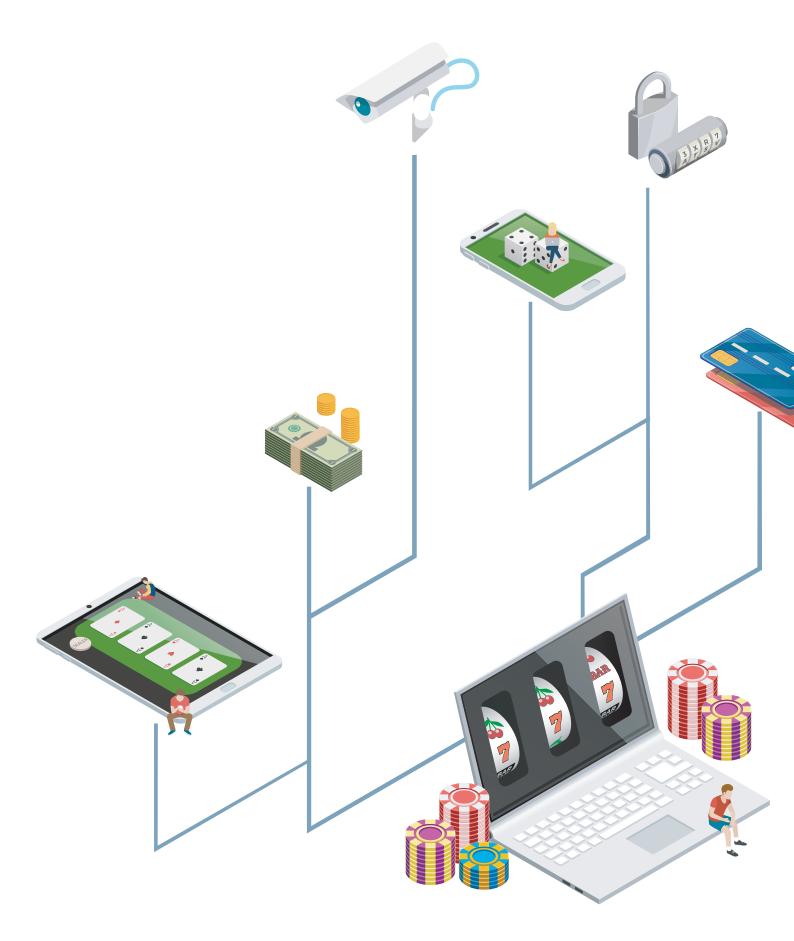
La DGOJ se mantiene activa en la revisión y actualización del marco regulatorio del juego con el fin de servir mejor a los objetivos e intereses del mercado y conciliarlo con la protección de la salud pública, los menores y la prevención de conductas adictivas y actividades fraudulentas.

Las principales actuaciones regulatorias en 2017 han sido:

- Reactivación de la tramitación del Proyecto de Real Decreto de comunicaciones comerciales de las actividades de juego y de juego responsable: el 30 de noviembre se abrió un nuevo trámite de información pública de este proyecto que incluye modificaciones respecto al texto de 2015.
- Firma de un Acuerdo no normativo de liquidez compartida en el juego de póquer entre la DGOJ y las autoridades reguladoras del juego online de Francia, Italia y Portugal.
- Aprobación de la Resolución de la DGOJ que habilita la comercialización del póquer online en régimen de liquidez compartida. Esta modalidad permite introducir un mayor dinamismo en el mercado, aportando beneficios tanto para operadores como consumidores y consiguiendo una mayor canalización hacia el juego legal del póquer.
- Proyecto de Resolución de la DGOJ por la que se modifican determinadas resoluciones sobre las actividades de juego: el 13 de noviembre se

abrió el plazo de información pública de este proyecto que tiene por finalidad mejorar el sistema de verificación de identidad y documental de los jugadores e introducir modificaciones en el modelo de reporte para la monitorización de la información. La mejora en el sistema de verificación redundará en una mayor eficacia en la lucha contra el blanqueo de capitales y el fraude en la identidad de los usuarios.

- Proceso de análisis y revisión de las Órdenes Ministeriales de los diferentes tipos de juego con el objeto de su posible actualización o la incorporación en la regulación de alguna nueva modalidad de juego.
- Valoración del desarrollo de la Disposición Adicional Séptima de la LRJ en relación con la habilitación a los operadores de apuestas hípicas para participar en los fondos comunes de las sociedades organizadoras de carreras de caballos en España.
- Realización de trabajos de análisis orientados a la racionalización tributaria del Impuesto sobre Actividades del Juego y la asimilación al GGR de las bases imponibles entre juegos.





Control de la actividad de juego

PRINCIPALES RAMAS DE ACTIVIDAD DE LA DGOJ

La DGOJ vela por la integridad, seguridad, fiabilidad y trasparencia de las operaciones de juego a través de las siguientes líneas de actuación:





Vigilancia, control e inspeción del juego de ámbito estatal.



Homologación de los sistemas técnicos del juego.



La persecución del juego ilegal.



Colaboración con autoridades en la prevención y control del fraude y la defensa de la integridad en el juego.



1. Vigilancia, control e inspección del juego de ámbito estatal:

La DGOJ realiza tareas de monitorización principalmente a través del análisis de la información sobre las transacciones de juego.

Durante el 2017 se han producido las siguientes **circunstancias** de carácter puntual en el área de calidad de los datos del Sistema de Control Interno (SCI):

- La puesta en marcha de un nuevo procedimiento de gestión de incidencias de calidad en 19 operadores, con el fin de optimizar las comunicaciones entre éstos y la DGOJ.
- El cambio de plataforma de juego y de almacén de dos operadores y la puesta en marcha del almacén de tres nuevos operadores.
- La definición de un modelo de datos para estandarizar el reporte de las promociones en los juegos.
- La adaptación del modelo de datos de reporte para la liquidez internacional.

Por otro lado, en el año 2017 se han incorporado nuevos **controles** extensivos destinados a monitorizar:

- El funcionamiento de los requisitos para el cambio de límites de depósito de los iugadores.
- El funcionamiento de los límites de gasto y de tiempo de juego en las máquinas de azar
- El control de las prohibiciones subjetivas de las personas inscritas en el registro de personas vinculadas a operadores de juego.



De forma adicional, cada vez que un operador inicia actividad o comercializa una nueva licencia singular, se realiza un procedimiento de chequeo. A lo largo de este año, esto ha implicado: 36 estudios, 7 revisiones de licencias generales y 29 de licencias singulares.

Por otro lado, estas actuaciones de control se completan con las denuncias recibidas sobre los operadores con licencia:



Fundamentalmente sobre bloqueos de cuentas y cambios de cuotas





Las denuncias y los procesos propios de supervisión han dado lugar a:





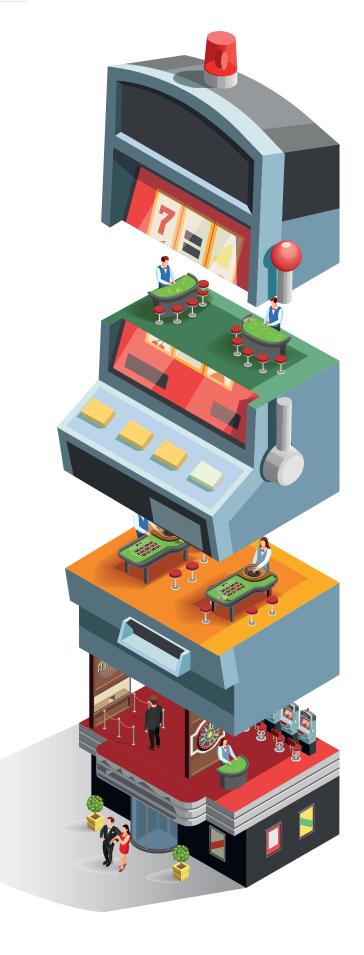
2. Homologación de los sistemas técnicos del juego:

previamente acreditados por la DGOJ.

Los operadores deben utilizar equipos y software La homologación inicial se realiza en el marco del de juego debidamente homologados. La homolo- procedimiento de concesión de licencias generales gación se basa en informes de certificación emiti- y singulares. A partir de la homologación inicial, la dos por laboratorios especializados en la funciona- homologación se mantiene mediante la autorizalidad de software de juego y entidades de auditoría ción previa de los cambios sustanciales en elemenespecializadas en seguridad informática, ambos tos críticos, los informes trimestrales de cambios y las auditorías a realizar cada dos años.









Homologaciones en el marco de gestión de cambios

Fundamentalmente relacionadas con nuevos juegos (el 68%), principalmente de máquinas de azar o de ruletas en vivo, o con la integración de nuevos proveedores de juegos (el 13%).

Se atendieron en 2017 80 consultas relativas a sistemas técnicos y procedimientos de homologación





3. La persecución del juego ilegal: La DGOJ vela por la eliminación del juego online rea-

oficio de la DGOJ.

webs no operativas a finales de 2017





cerradas durante 2017

La elaboración del censo de sitios web busca identificar la oferta de juego no autorizado, su alcance y posicionamiento en el mercado. Una vez se ha censado un sitio web, éste es objeto de seguimiento periódico a fin de constatar su actividad en España y, en su caso, el inicio de un expediente de información previa.

lizado sin título habilitante en España fundamental-

mente a través del mantenimiento de un censo de

sitios web de juego que permitan conexiones desde

territorio español y de los procedimientos de com-

probación a los sitios web que hubieran sido objeto

de queja, denuncia, reclamación o investigación de



Los procedimientos de información previa se inician cuando un sitio web es objeto de denuncia, queja o reclamación. A partir de ese momento da comienzo un procedimiento que a través de las fases de constatación, comunicación con el operador, incoación del acta de evidencias y en último lugar propuesta de apertura del procedimiento sancionador.





Por último, la DGOJ realiza la investigación y persecución de las actividades de comercialización de juegos de loterías sujetos a reserva sin contar con la autorización del operador (SELAE u ONCE):



Comercialización de loterías no autorizadas desde el comienzo del mercado regulado y en 2017





4. Colaboración con autoridades en la prevención y control del fraude y la defensa de la integridad en el juego.

En abril de 2017, fue creado el Servicio de Investigación Global del Mercado de Apuestas (SIGMA), con el fin de colaborar en la prevención y control del fraude. Las funciones a abordar por esta unidad son:

- Dar soporte y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en las investigaciones relativas al amaño de eventos, apuestas deportivas y fraude en el juego.
- · Gestionar el intercambio de información de alertas relativas a apuestas deportivas irregulares o sospechosas con los operadores de juego.
- Coordinar con las organizaciones deportivas el intercambio de información sobre eventos, y de los datos de deportistas y personas vinculadas con el deporte.
- Perseguir y disciplinar las conductas de deportistas y otras personas vinculadas al deporte que incumplan la prohibición subjetiva del art.6.2 de la LRJ
- · Analizar la información sobre apuestas deportivas para la detección de apuestas sospechosas o irregulares.

fútbol

y tenis







Actividad sancionadora

PRINCIPALES RAMAS DE ACTIVIDAD DE LA DGOJ



nadora respecto de las infracciones administrati- zado 22 requerimientos a los operadores de telecovas cometidas en materia de juego, para aquellas municaciones más significativos para que adopten infracciones calificadas como graves y leves a la las medidas oportunas en orden a interrumpir el DGOJ. Para el supuesto de infracciones califica- servicio de resolución de nombres de dominio para das como muy graves, al titular del Ministerio de las consultas originadas en territorio español rela-Hacienda, si bien esta competencia se encuen- cionadas con las entidades sancionadas que siguen tra delegada en el titular de la Secretaría de Es- realizando actividad ilegal de juego en España, con tado de Hacienda por el ordenamiento jurídico. el correspondiente seguimiento del cumplimiento Además, de conformidad con lo previsto en el de la interrupción del servicio solicitada.

Corresponde el ejercicio de la potestad sancio- artículo 47.3 LRJ a lo largo del año 2017, se han reali-







Relaciones institucionales

PRINCIPALES RAMAS DE ACTIVIDAD DE LA DGOJ

La DGOJ mantiene relaciones con distintos organismos y agrupaciones, tanto de la Administración y del sector público, como del sector privado, fundaciones y asociaciones de diversa índole. Éstas han sido las principales relaciones institucionales en 2017.



2. Ámbito Internacional:

Se ha participado en las 3 reuniones del Grupo de Expertos en materia de juego online de la Comisión Europea, en las que, entre otros asuntos, continuaron los debates sobre la lucha contra el amaño de partidos (match-fixing) y la posibilidad de que la Comisión Europea elabore una Recomendación al respecto o la identificación de las mejores prácticas en relación con los requerimientos técnicos exigidos por cada uno de los Estados miembros a la hora de conceder sus títulos habilitantes a los operadores de juego.

un posible mandato al CEN/CENELEC para un posible estándar europeo sobre los sistemas de reporte de los operadores de juego.

Por otra parte, la DGOJ ha seguido participando en los trabajos desarrollados en el marco del Acuerdo parcial ampliado sobre deportes, Enlarged Partial Agreement on Sport (EPAS) del Consejo de Europa, cuyo objetivo primordial es preservar la integridad del deporte y evitar el amaño de apuestas deportivas.

Además, en el año 2017 la DGOJ ha participado en la IV Cumbre Iberoamericana del Juego celebrada en Colombia, en el Congreso Juegos Miami, en la X Mesa redonda de Reguladores del juegos Se ha continuado trabajando en la elaboración de y Loterías de Estado de Latinoamérica y el Caribe organizado en Panamá por la GLI University, en el EIG 2017 Roundtable en Berlín y en la IV Cumbre Iberoamericana del Juego.



1. Ámbito Nacional: El Consejo de Políticas de Juego:

El Consejo de Políticas del Juego (CPJ) es el órgano de participación y coordinación de las comunidades autónomas y el Estado en materia de juego. En 2017 se ha celebrado una reunión de los grupos de trabajo y una sesión plenaria, con las siguientes actuaciones principales:

- Propuesta de modificación del Reglamento del CPJ con objeto de adaptar el reglamento existente a la nueva normativa de Régimen Jurídico del Sector Público, posponiendo su aprobación.
- Avanzar en la propuesta de interconexión de registros de prohibidos, instando a la firma de convenios de colaboración para la interconexión automatizada de los mismos así como
- la puesta en marcha inmediata del procedimiento transitorio de interconexión mientras que se implanta la solución automatizada.
- · Aprobación del programa de actuaciones de los grupos de Trabajo para 2017-2018: racionalización del régimen de fianzas de explotación, memoria conjunta sobre la actividad de juego en España, análisis de los posibles riesgos y amenazas por fraude.







3. Otras actividades institucionales:

La DGOJ ha participado en distintos eventos relacionados con el juego en el ejercicio de sus competencias y en el ánimo de contribuir al desarrollo del sector, reconocer la labor de otras instituciones y estrechar los vínculos profesionales con éstas:



































XI Congreso Acencas | Acto inaugural de la II Jornada sobre tratamiento en juego patológico. "Una visión internacional" | Seminario sobre Juego Responsable | XVIII Congreso Nacional de la Federación Española de jugadores de Azar Rehabilitados (FEJAR) | Jornadas sobre Tecnologías Digitales y Riesgos Asociados | JuegoESresponsable. La industria del juego online, comprometida con la seguridad del usuario 3 Reunión GT Copenhague - Red de plataformas Nacionales, organizada por el Consejo de Europa (Convención sobre la Manipulación de las Competiciones Deportivas). 4ª Reunión GT Copenhague - Red de Plataformas Nacionales. 5ª reunión GT Copenhague - Red de Plataformas Nacionales. 5ª reunión GT Copenhague - Red de Plataformas Nacionales | Reunión Reguladores Europeos en Lisboa (Regulators Meeting in Lisboa) | Gambling Conference MGA Malta Gamin Authority | X Mesa redonda de Reguladores de Latinoamérica y el Caribe 2017 (Panamá) | Jdigital Summit: Mercados regulados, España y Europa | ICE Totally Gamming 2017 - World Regulatory Assembly International Le gislator 's Day | Gambling Conference MGA Malta Gamin Authority | 2º Foro Nacional del Bingo "Hacia un nuevo modelo" | 3 Congreso Nacional FENAMIX "Integración de nuevos juegos en la Red de Ventas"

































IV Cumbre iberoamericana del Juego, Cartagena de Indias (Colombia) | Seminario "Apuestas e integridad en el deporte. Retos y perspectivas" | Congreso "Juegos Miami 2017" | Euromat Gamming Summit 2017 | V Edición Expojoc 2017 | Evento conjunto de los proyectos sobre "Cooperación entre instituciones públicas y privadas para la detección de riesgos en las apuestas deportivas y sobre la lucha contra las manipulaciones en las competencias deportivas" | World Gamming Executive Summit 2017 - Regulatory Briefing Day | EGBA (European Gaming and Betting Association) Third European Regulators Workshop "Privacy & Online Gambling: How far should we go to protect consumers?" | Expo Congreso Anesar | IV encuentro AGEO para la competitividad del sector | 27 de Octubre: GAMING IN SPAIN CONFERENCE | Congreso EiG (Excellence in iGaming) 2017 | XIV Congreso de juego de Castilla y León | CEN/TC 456 "Reporting in support of online gambling supervision"



Otras actuaciones

PRINCIPALES RAMAS DE ACTIVIDAD DE LA DGOJ

Además de éstas, son muchas las actuaciones que desarrolla la DGOJ en el normal ejercicio de sus competencias.

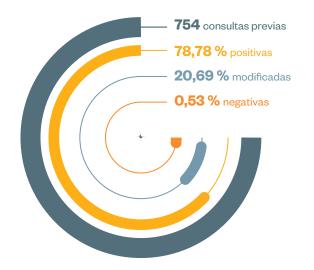






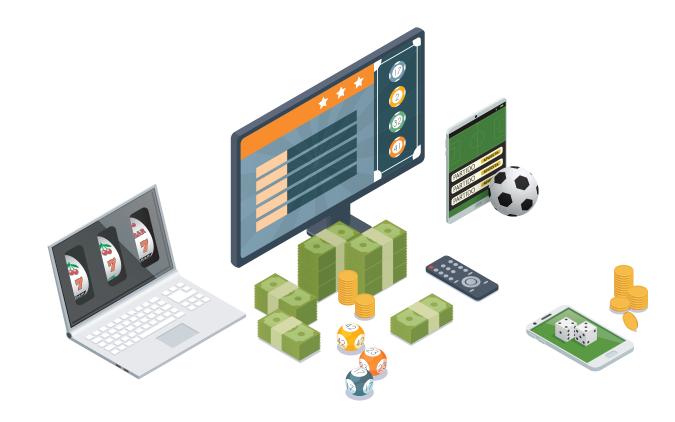
En relación con las iniciativas relacionadas con el juego responsable encontramos el impulso de la labor del Consejo Asesor de Juego Responsable del que se inició su proceso de renovación o la presencia en distintas redes sociales a través de la marca jugarBIEN.es

Como continuación de las iniciativas en el ámbito de realización de estudios, la DGOJ encargó a investigadores del Hospital Bellvitge de Barcelona un estudio clínico con el objetivo de profundizar en el conocimiento de la adicción al juego en personas que han pasado o están pasando por esta situación. Entre sus resultados destacan que el perfil sociodemográfico de esta muestra es el de hombres de mediana edad con nivel socioeconómico medio bajo. Así mismo, el juego más frecuentemente practicado por el colectivo objeto de la muestra han sido las máquinas comúnmente llamadas tragaperras, siendo la edad de inicio cercana a los 21 años.



Informe anual actividades de publicidad de las actividades del juego

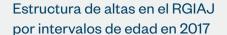


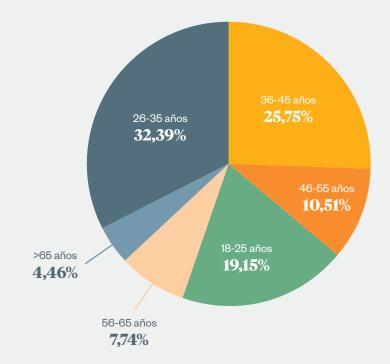


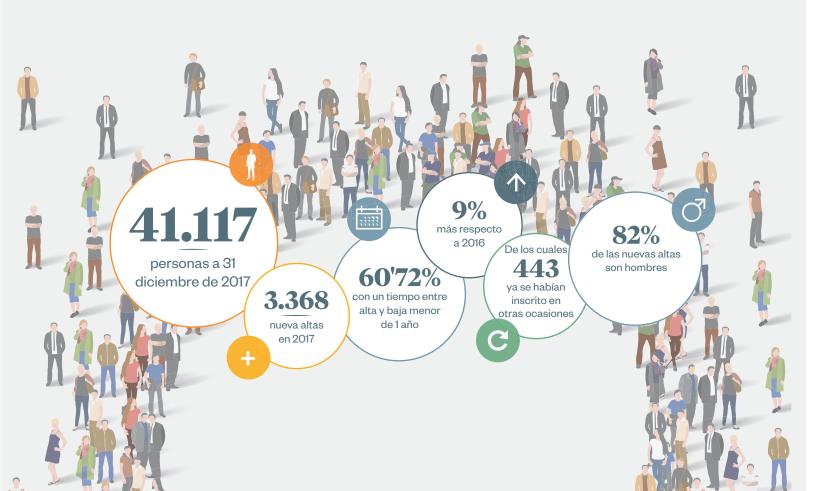


de Acceso al juego (RGIAJ), cuya inscripción re- minado la necesidad de identificación previa para el gistro impide el acceso a los juegos de azar ejercicio del juego, los valores más significativos son online así como aquellos otros juegos donde la los siguientes:

En cuanto al Registro General de Interdicciones autoridad autonómica corresponiente haya deter-











En relación con las reclamaciones, en 2017 ascen- Por último, en cuanto a la recaudación de la tasa dieron a 129, más de la mitad de ellas relacionadas administrativa del juego, el importe recaudado ducon las apuestas online.

rante el ejercicio 2017 fue de 15,4 M €.

Reclamaciones según motivo. Año 2017

