

Programa de trabajo de Juego Responsable 2019-2020



Jugar **BIEN**.es
jugar con responsabilidad



Índice

- 1.** *Introducción*
- 2.** *Resumen Programa de trabajo de Juego Responsable*
- 3.** *Detalle de los proyectos*
 - *Prioridad 1: análisis y diagnóstico*
 - *Prioridad 2: Protección del participante*
 - *Prioridad 3: iniciativas de divulgación*
 - *Prioridad 4: implicación e interacción con la sociedad*
- 4.** *Calendario de trabajo*



1. Introducción

El compromiso de la Dirección General de Ordenación del Juego, en adelante DGOJ, con la protección de los colectivos vulnerables a través del denominado **juego responsable** se ha visto refrendado por las distintas iniciativas que se han desarrollado desde la propia creación de la Dirección General. Así, y como primer hito, en julio de 2013, con el apoyo de los miembros del Consejo Asesor de Juego Responsable, en adelante CAJR, la DGOJ aprobó la Estrategia de Juego Responsable (EJR).

En 2018, transcurridos casi cinco años desde la formulación de la mencionada Estrategia, la DGOJ consideró oportuna su renovación a través del Programa de Juego Responsable de la DGOJ, cuya puesta en marcha se hizo coincidir con el reforzamiento institucional del papel del CAJR como grupo de trabajo de asesoramiento de esta Dirección General en materia de juego responsable.

Formulado dicho “**Programa**” acorde a la filosofía de **prevención, sensibilización e información**, el desarrollo de los proyectos derivados de las estrategias contenidas dentro de cada una de las tres áreas prioritarias (**Análisis y Diagnóstico, Protección del participante e Iniciativas de divulgación**), así como de la línea de carácter estructural relacionada con la consecución de la **implicación distintos agentes sociales e institucionales y la construcción de alianzas con los mismos**, es necesario abordarlo a través de Planes de Acción de proyección anual.

Para la identificación de los distintos proyectos que de manera prioritaria vengán a desarrollar el **Programa de Juego Responsable** se han tenido en cuenta los distintos estudios que han venido publicándose en relación con las preferencias y hábitos de consumo de la sociedad española de los juegos de azar online, así como la necesidad de incorporar proyectos en todas y cada una de las áreas prioritarias.

El presente documento por tanto pretende ser una aproximación a las iniciativas en materia de juego responsable a desarrollar en el periodo señalado, siendo ésta una aproximación flexible que en todo caso se nutrirá y retroalimentará de la experiencia extraída de la actividad del propio Consejo Asesor de Juego Responsable.

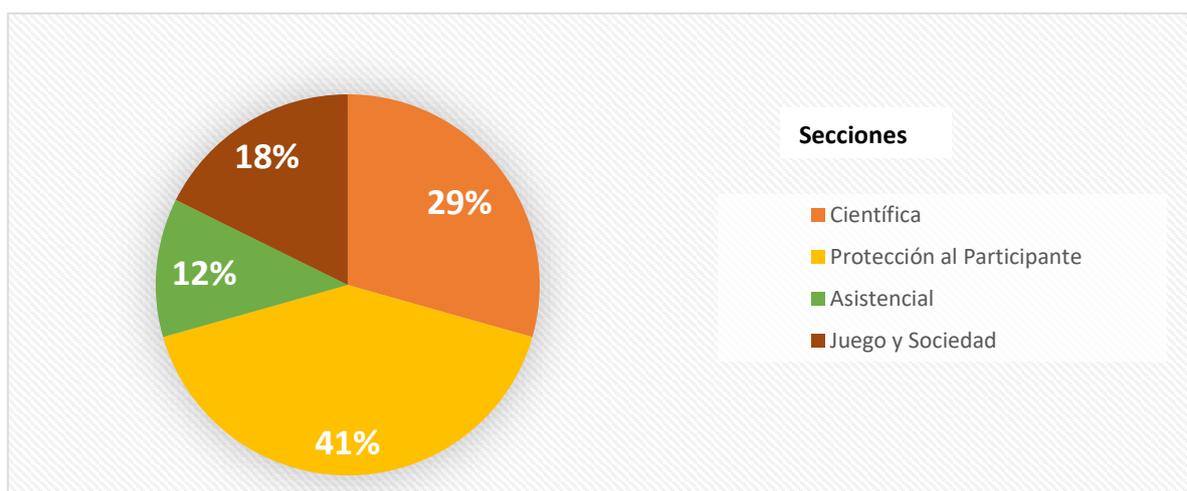
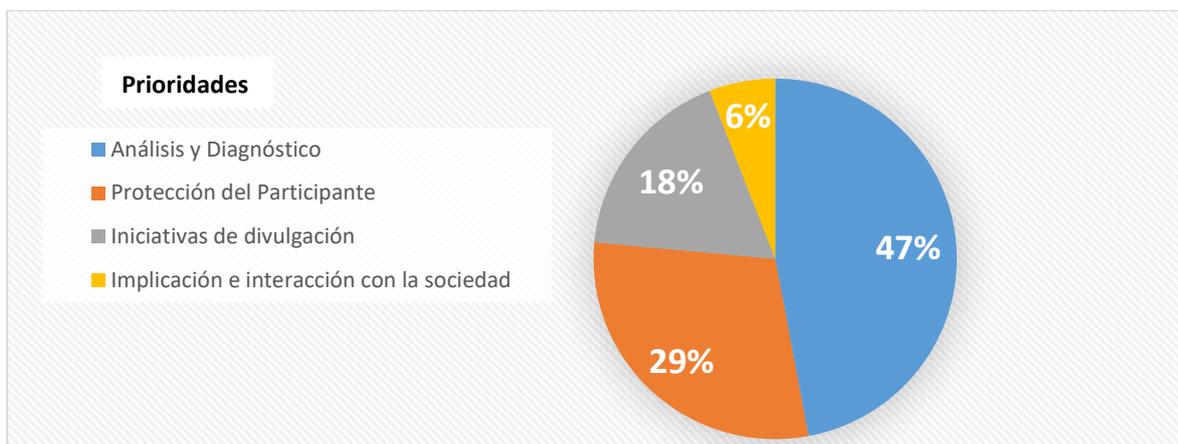
2. Resumen Programa de trabajo de Juego Responsable

Programa de trabajo de Juego Responsable			
Prioridad	Estrategia	Nº Proyectos	Sección
Análisis y diagnóstico	Determinación del nivel de afectación en población general o colectivos concretos	2	Científica Asistencial
	Determinación de la vinculación entre el comportamiento del participante y la configuración del entorno del juego o las características de los juegos mismos	1	Protección al participante
	Identificación de patrones de comportamiento de los participantes	2	Científica
	Análisis y utilidad de las herramientas utilizadas para el conocimiento del nivel de afectación de la problemática	3	Científica (2) Protección al Participante
Protección del participante	Evaluación y propuesta de mejora de las medidas de protección existentes	3	Asistencial Protección al participante (2)
	Evitación de conductas de riesgo	1	Protección al participante
	Aumento de la efectividad de los mecanismos de información y prevención	1	Protección al participante
Iniciativas de divulgación	Ampliar el conocimiento del RGIAJ por parte de los participantes como instrumento para afrontar situaciones de riesgo	1	Juego y sociedad
	Fortalecer el conocimiento por parte de la sociedad de la realidad del juego de azar y de sus riesgos asociados	2	Juego y sociedad Protección al participante
Implicación e interacción con la sociedad	Establecimiento de iniciativas ad hoc con agentes interesados	1	Juego y sociedad

Proyectos del Programa de trabajo de juego responsable

Prioridad 1. Análisis y diagnóstico	Prioridad 2. Protección del participante
E.1. Determinación del nivel de afectación en población general o colectivos concretos	E.1. Evaluación y propuesta de mejora de las medidas de protección existentes
<ul style="list-style-type: none"> ① Elaboración del marco general de estudios a realizar para el conocimiento de la afectación social del juego ② Indicador nacional de personas en tratamiento por trastornos causados por juegos de azar 	<ul style="list-style-type: none"> ① Estudio de las mejoras normativas y operativas del RGIAJ ② Análisis de viabilidad para el establecimiento de límites conjuntos a los depósitos de los participantes teniendo en cuenta su actividad en todas las plataformas de juego ③ Estudio, análisis y propuesta de actuación sobre las nuevas formas de comunicaciones comerciales o información sobre juego
E.2. Determinación de la vinculación entre el comportamiento del participante y la configuración del entorno del juego o las características de los juegos mismos	E.3. Evitación de conductas de riesgo
<ul style="list-style-type: none"> ① Elaboración de catálogo de proyectos piloto a realizar por los operadores de juego 	<ul style="list-style-type: none"> ① Nota técnica sobre la aplicación de medidas para la protección del participante en operadores de juego
E.3. Identificación de patrones de comportamiento de los participantes	E.4. Aumento de la efectividad de los mecanismos de información y prevención
<ul style="list-style-type: none"> ① Caracterización de los participantes que registran mayores pérdidas ② Conocimiento de las técnicas de análisis comportamental de los participantes 	<ul style="list-style-type: none"> ① Establecimiento de un servicio de alerta de intentos de activación de registros de usuario en operadores de juego online (phishing alert)
E.4. Análisis y utilidad de las herramientas utilizadas para el conocimiento del nivel de afectación de la problemática	Prioridad 3. Iniciativas de divulgación
<ul style="list-style-type: none"> ① Elaboración de un nuevo test de prevención de conductas adictivas y de juego responsable ② Elaboración de una guía para la interpretación de los resultados de los distintos estudios sobre juego según las metodologías empleadas ③ Elaboración de un indicador para conocer la evolución de la práctica del juego en términos de juego responsable 	E.2. Ampliar el conocimiento del registro de interdicciones de acceso al juego (RGIAJ) por parte de los participantes como instrumento para afrontar situaciones de riesgo
Prioridad 4. Implicación e interacción con la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> ① Elaboración de materiales para la difusión del RGIAJ
E.1. Establecimiento de iniciativas ad hoc con agentes interesados	E.3. Fortalecer el conocimiento por parte de la sociedad de la realidad del juego de azar y de sus riesgos asociados
<ul style="list-style-type: none"> ① Colaboración con actores públicos y privados del ámbito del juego responsable 	<ul style="list-style-type: none"> ① Jornada de Juego Responsable ② Reforzamiento de los canales de comunicación sobre juego responsable

Distribución de Proyectos por Prioridades y Secciones



3. Detalle de los proyectos

3.1. Prioridad 1: Análisis y diagnóstico

Acción 1.1.1: Elaboración del marco general de estudios a realizar para el conocimiento de la afectación social del juego

JUSTIFICACIÓN: Entre sus funciones, la DGOJ tiene encomendada "la promoción y realización de estudios y trabajos de investigación en materia de juego, así como sobre su incidencia o impacto en la sociedad". En cumplimiento de esas funciones, hasta la fecha se han llevado a cabo distintos estudios, que necesitan completarse con otros análisis para obtener una visión íntegra de la afectación del juego en España.

OBJETIVO: Elaborar un catálogo de posibles estudios a realizar incluyendo sus características principales, adecuación al mercado español, cadencia en su realización etc. de forma que se contribuya al conocimiento de la afectación del juego en España desde un punto de vista global.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: La DGOJ remitirá a los miembros de la Sección Científica un documento con un listado no exhaustivo sobre los principales estudios/ trabajos realizados por parte de la DGOJ y otros agentes o reguladores de juego nacionales e internacionales y sus principales características.

Es labor de los miembros de la Sección Científica del CAJR el análisis de este listado, la adición de trabajos de relevancia no incluidos, así como el examen de las principales características de los mismos, las cuales pudieran afectar a la interpretación de los resultados. Asimismo, se podrán realizar recomendaciones acerca de la oportunidad de acometer trabajos concretos por parte de la DGOJ en el caso de que otros actores del ámbito nacional realicen esos mismos trabajos y sus resultados sean útiles para el fin pretendido.

Esta medida busca realizar un mapa acerca del conocimiento sobre la afectación del juego en la población y/o en grupos específicos, y se compone de dos áreas diferenciadas: en primer lugar una compilación de los distintos estudios ya realizados -clínicos, de prevalencia, etcétera-. En segundo, un análisis acerca de los siguientes pasos para ampliar ese conocimiento, abarcando a colectivos específicos como jóvenes, mayores, mujeres, o migrantes, entre otros o tipos o prácticas de juegos. El catálogo deberá incluir, entre otras cuestiones de interés, la frecuencia con la que realizar los estudios/trabajos detectados, creando así una hoja de ruta de cara al futuro que permita, una vez se vayan ejecutando, determinar con mayor exactitud la evolución de la problemática.

SECCIÓN IMPLICADA: Científica

Acción 1.1.2: Indicador nacional de personas en tratamiento por trastornos causados por juegos de azar

JUSTIFICACIÓN: Entre sus funciones, la DGOJ tiene encomendada "la promoción y realización de estudios y trabajos de investigación en materia de juego, así como sobre su incidencia o impacto en la sociedad". A día de hoy no se dispone de un indicador oficial que refleje el número total ni las características básicas que identifican a aquellas personas en tratamiento por trastornos causados por los juegos de azar.

OBJETIVO: Elaborar un indicador compuesto de varias variables que permitan conocer, entre otra posible información, el número de personas atendidas y diagnosticadas clínicamente, el número de nuevas incorporaciones a este colectivo en un período, sus características sociodemográficas y/o la tipología de juegos de azar de referencia. Posibilidad de analizar otras cuestiones relacionadas como el impacto social de la problemática.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: La DGOJ pondrá a disposición de los miembros de la Sección Asistencial un formulario o mecanismo análogo de recogida de datos orientado a ser remitido a centros de tratamiento de personas con trastornos causados por los juegos de azar, en el que se recojan las principales variables de interés, así como su estimación de periodicidad en la recogida de datos.

A partir de dicho documento la Sección Asistencial del CAJR realizará sus comentarios y propuestas de mejora.

Una vez definido el procedimiento a utilizar para la captura de los datos, para lograr la mayor representatividad posible de la información recogida, se contará con la colaboración de la red de contactos de tipo asistencial que pudieran tener los miembros del CAJR.

SECCIÓN IMPLICADA: Asistencial

Acción 1.2.1: Elaboración de catálogo de proyectos piloto a realizar por los operadores de juego

JUSTIFICACIÓN: En la actualidad los operadores disponen en tiempo real de un enorme volumen de información sobre sus usuarios, en tanto que la práctica totalidad de las operaciones de juego y de las transacciones económicas que realizan los jugadores son registradas y monitorizadas por ellos, así como otras variables que caracterizan al jugador (interacción con el centro de atención al cliente, identificación en la plataforma de juego, ...). Del mismo modo, y como consecuencias del cumplimiento de la normativa, también han implantado diversos mecanismos de juego responsable (límites de depósito, opción de autoexclusión, mensajes de alerta o informativos, entre otros). Por otro lado, esta información se complementa con la aproximación teórica que a la misma se puede realizar desde el punto de vista académico científico. El hecho de que en el seno del CAJR confluyan ambas aproximaciones se considera como una importante oportunidad de colaboración y obtención de resultados.

Entre sus funciones, la DGOJ tiene encomendada "la promoción y realización de estudios y trabajos de investigación en materia de juego, así como sobre su incidencia o impacto en la sociedad". En esta área, uno de los objetivos prioritarios de la DGOJ consiste en analizar de forma permanente los factores y causas que puedan originar comportamientos de juego patológico o problemático, y resulta oportuno profundizar en los efectos e impacto de determinadas medidas implantadas por los operadores sobre el comportamiento de sus usuarios.

OBJETIVO: Elaborar un listado y características básicas de posibles proyectos a ejecutar en las plataformas de juego de operadores con el fin de explorar las posibilidades más eficaces para proporcionar entornos de juego seguro al jugador desde el punto de vista del juego responsable.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: A partir de una primera iteración de la DGOJ en la que se realice una breve enumeración de las diferentes medidas que se pueden llevar a cabo al objeto de proporcionar entornos de juego donde la protección al jugador y la detección de comportamientos problemáticos se perfilen como los principios a partir de los cuales se configure la experiencia de juego, los miembros de la Sección Protección al Participante, realizarán diferentes aportaciones, tanto relativas a los proyectos ya planteados, como aportando otros no incluidos.

Cada proyecto deberá realizar una descripción de las principales características que se estudiarán, las variables utilizadas, los objetivos a cumplir, el tiempo de realización, así como otras cuestiones que se consideren de interés.

Una vez finalizado este listado y tras su elevación al Pleno del Consejo, se realizará la publicación en la web institucional de la DGOJ de uno o varios de estos proyectos con el fin de que se establezcan vías de colaboración entre la DGOJ y operadores interesados en desarrollarlos.

Realizados los proyectos, las conclusiones de los mismos serán expuestas ante el Pleno del Consejo.

SECCIÓN IMPLICADA: Protección al Participante

Acción 1.3.1: Caracterización de los participantes que registran mayores pérdidas

JUSTIFICACIÓN: Entre sus funciones, la DGOJ tiene encomendada "la promoción y realización de estudios y trabajos de investigación en materia de juego, así como sobre su incidencia o impacto en la sociedad". En esta área, uno de los objetivos prioritarios de la DGOJ consiste en analizar de forma permanente los factores y causas que puedan originar comportamientos de juego patológico o problemático. Dentro de las variables económicas, el gasto real de un jugador, sólo o en combinación con otros factores (tipo de juego, medio de pago utilizado, frecuencia de juego, impacto de promociones, etcétera), ha sido uno de los factores más analizados en estudios de investigación de juego. En términos generales, no existe suficiente investigación que avale que los jugadores que registran mayor pérdida patrimonial tengan necesariamente una patología o problema grave en el juego; no obstante, es cierto que en estudios llevados a cabo por la DGOJ (Prevalencia -2105- y Clínico -2017-), un nivel elevado de gasto de juego figura en un porcentaje significativo de jugadores con patologías o con problemas de juego. Por ello, se hace necesario profundizar en esta materia.

OBJETIVO: Elaborar un estudio a partir de los datos de juego disponibles en el que se analice el comportamiento de aquellos jugadores que registren mayores pérdidas, con el objeto de analizar las variables comunes en ellos y su posible aplicación en la prevención de conductas de riesgo en el juego mediante la detección de comportamientos problemáticos de juego.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: Desde la DGOJ y con base en los datos a su disposición, se remitirá a los miembros de la Sección Científica una primera aproximación sobre las variables a monitorizar de los denominados "grandes perdedores".

A partir de este documento se espera la realización de aportaciones que vengán a determinar la utilidad de las variables propuestas y, en su caso, complementarlas con otras que puedan ayudar a conseguir el objetivo buscado

SECCIÓN IMPLICADA: Científica

Acción 1.3.2: Conocimiento de las técnicas de análisis comportamental de los participantes

JUSTIFICACIÓN: La aplicación de técnicas basadas en la Inteligencia Artificial, “machine learning” o similares para el análisis y determinación de los patrones de comportamiento es una práctica cada vez más común en los sectores altamente digitalizados. En el sector del juego tiene indudables beneficios cuando se aplica a los participantes con el objetivo de identificar patrones de comportamiento y determinar posibles riesgos en los mismos respecto de la aparición de conductas de juego problemático. Es labor de todos los agentes del sector, y en especial del regulador, el conocer los últimos avances en esta área de forma que se puedan tomar decisiones regulatorias en razón de su disponibilidad.

OBJETIVO: Conocer la disponibilidad tecnológica así como de la viabilidad de su incorporación a las plataformas de juego, de las herramientas que, aplicando técnicas de inteligencia artificial o similares sobre los datos de actividad de los participantes, permiten la identificación de patrones de comportamiento que sirvan para aumentar la capacidad de detección preventiva de conductas de juego problemático.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: Desde la DGOJ se contactará con aquellos fabricantes de herramientas destinadas a la caracterización comportamental de los jugadores para la detección de conductas de juego problemático a los efectos de facilitar el que los mismos puedan acudir al Consejo con el fin de detallar las funcionalidades de sus productos.

SECCIÓN IMPLICADA : Científica



Acción 1.4.1: Elaboración de un nuevo test de prevención de conductas adictivas y de juego responsable

JUSTIFICACIÓN: Entre las medidas preventivas frente conductas adictivas de juego, en el año 2011 la DGOJ aprobó un cuestionario o test de juego responsable y de prevención de conductas adictivas del juego. De acuerdo con lo previsto en el art. 36.3 RD 1614/2011, cuando un jugador solicite a su operador la desaparición de cualquier limitación en sus depósitos o solicite por primera vez el aumento de los límites de los mismos, deberá realizar el mencionado test, y sólo superado el mismo entrarían en vigor los nuevos límites o su desaparición. Con la experiencia adquirida en los más de 6 años desde la aprobación del mencionado cuestionario, la DGOJ trabajará en la elaboración de nuevo test que sustituiría al vigente.

OBJETIVO: Actualización y mejora del instrumento de autoevaluación exigido por la normativa de juego (art. 36.3 RD 1614/2011) en los supuestos de solicitud de un jugador de supresión de los límites de depósito o de la primera solicitud de ampliación de dichos límites.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: Desde la DGOJ se remitirá a los miembros de la Sección Científica una propuesta del nuevo test o cuestionario de juego responsable y de prevención de conductas adictivas del juego, que sustituya el test actualmente vigente, a partir del cual éstos realicen diferentes aportaciones.

Tras la elevación de éste al Pleno, su aplicación por los operadores requerirá la aprobación y publicación de una Resolución DGOJ, por la que se establecerá el nuevo test o cuestionario de conductas adictivas y de Juego Responsable al vigente desde 2011

SECCIÓN IMPLICADA: Científica

Acción 1.4.2: Elaboración de una guía para la interpretación de los resultados de los distintos estudios sobre juego según las metodologías empleadas

JUSTIFICACIÓN: La generación de un conocimiento preciso es clave en los esfuerzos de las administraciones en la puesta en marcha políticas públicas eficaces y eficientes. En este sentido, la DGOJ ha ido construyendo parte de su acción en el ámbito del juego responsable a partir de los resultados obtenidos en diversos estudios realizados por la propia Dirección General o de otras unidades con competencias en la materia. Pese a ello, buena parte de los mecanismos de detección de conductas de riesgo, como el estudio de prevalencia que impulsa la propia DGOJ, se centran en métodos utilizados en población clínica o en la construcción de índices importados de otros países.

Por todo ello, y para su mejor aplicabilidad y entendimiento por los agentes del sector y la sociedad en general, es necesario la elaboración de una guía que permita la correcta interpretación de los datos obtenidos en los distintos estudios, permitiendo así una mayor comparabilidad de los resultados.

OBJETIVO: Elaboración de una guía que permita conocer las principales características de las herramientas utilizadas en la detección de conductas de juego problemático, así como los parámetros principales a tener en cuenta a la hora de interpretarlos o establecer comparaciones. Por otro lado, se realizará un intento de compilación de las principales variables a tener en cuenta a la hora de diseñar encuestas que tengan como objetivo el conocimiento de la incidencia de los juegos de azar en la población.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: Desde la DGOJ se presentará a los miembros de la Sección Científica un documento en el que se plasmen los métodos, cuestionarios e indicadores más utilizados en los distintos estudios sobre la afectación del juego.

A partir de éste, los miembros de la Sección Científica deberán examinar y realizar sus aportaciones en relación con su utilidad y ámbito y forma de interpretación.

Adicionalmente, se podrán aportar propuestas para la mejora de estas herramientas, y en su caso, de recomendaciones de cara a su incorporación en futuros estudios de la DGOJ.

SECCIÓN IMPLICADA: Científica

Acción 1.4.3: Elaboración de un indicador para conocer la evolución de la práctica del juego en términos de juego responsable

JUSTIFICACIÓN: Entre los objetivos que inspiran las actuaciones de la DGOJ, de acuerdo con la Ley 13/2011 se encuentra el de la prevención de la aparición de conductas adictivas, y la protección de los derechos de los menores. Estas cuestiones, directamente ligadas al juego responsable, impregnan todas las actuaciones de la DGOJ, haciéndose necesaria la incorporación de un indicador que calibre la efectividad de éstas y a través de la evaluación de las medidas adoptadas permita una mejora en las políticas de juego responsable.

OBJETIVO: Desarrollar un instrumento que permita la evaluación de la efectividad de las políticas de juego responsable desarrolladas a partir del control de diferentes datos tales como la evolución de inscritos en el RGIAJ, del uso de la autoexclusión en los operadores, la utilización de la posibilidad de limitarse los depósitos a realizar o la elevación de esos límites, etc.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: La DGOJ elaborará en una primera aproximación un documento resumen de aquellos parámetros que a su juicio deberían ser tenidos en cuenta a la hora de determinar la efectividad de las políticas públicas en materia de juego responsable.

Los miembros de la Sección Protección al Participante, a la vista del anterior documento, podrán realizar sus aportaciones, así como propuestas de metodología para la puesta en marcha de este instrumento de evaluación.

SECCIÓN IMPLICADA: Protección al Participante

3.2. Prioridad 2: Protección del participante

Acción 2.1.1: Estudio de las mejoras normativas y operativas del registro general de interdicciones de acceso al juego (RGIAJ)

JUSTIFICACIÓN: Trascurridos casi ocho años de la aprobación del marco regulatorio aplicable al ámbito del acceso a las actividades de juego, y con la experiencia adquirida en este tiempo, la DGOJ trabaja en la mejora de sus actuaciones, entre ellas, la del funcionamiento y utilidad del RGIAJ, al ser considerado como un instrumento de prevención esencial para la protección de toda persona frente a los riesgos que pudiera entrañar su participación en actividades de juego. Aunque la valoración del funcionamiento y resultados del RGIAJ es altamente satisfactoria, resulta necesario reflexionar sobre aquellos aspectos que requieran adaptaciones y mejoras. Y para ello, es necesario conocer también la perspectiva de los numerosos actores que participan, directa o indirectamente, en el buen funcionamiento del RGIAJ: los ciudadanos, la DGOJ, los operadores de juego, las Comunidades Autónomas, asociaciones de afectados, etc.

OBJETIVO: La adaptación a los cambios y mejora del funcionamiento del RGIAJ, mediante la modificación de las previsiones fijadas en la normativa de juego.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: El proyecto comenzará con la elaboración por la DGOJ de un documento en el que se reflejen motivadamente aspectos de funcionamiento del RGIAJ que requieren una mejora, y para realizar propuestas con medidas para reforzar la utilidad del RGIAJ, con identificación de las normas que se modificarían. Entre otras cuestiones en este documento se tratarán las mejoras del RGIAJ en términos de facilidad de acceso y uso, la adaptación a las exigencias de las Leyes 39/2015 y 40/2015, las posibilidades de mejora en términos de cooperación interadministrativa y las mejoras en la operativa de comprobación de los operadores o la extensión de la protección a través de mecanismos automáticos de renovación del periodo de carencia.

Tras la valoración y comentarios por parte de los miembros de la Sección Asistencial, se dará traslado del mismo al Pleno y en su caso, se procederá a iniciar los trámites para la incorporación de las propuestas planteadas a la normativa de aplicación.

SECCIÓN IMPLICADA: Asistencial

Acción 2.1.2: Análisis de viabilidad para el establecimiento de límites conjuntos a los depósitos de los participantes teniendo en cuenta su actividad en todas las plataformas de juego

JUSTIFICACIÓN: Las pérdidas patrimoniales son una de las principales manifestaciones del trastorno del juego, así como de los efectos negativos en la salud del jugador y el bienestar de su familia. En este sentido y en el marco de las competencias de estudio y análisis que la DGOJ tiene atribuidas, se hace necesario llevar a cabo análisis rigurosos que permitan analizar la viabilidad del establecimiento de límites económicos conjuntos para todos los operadores con licencia a los depósitos de los participantes.

OBJETIVO: Abordar un análisis exhaustivo acerca de la viabilidad técnica, operativa y normativa del establecimiento de límites conjuntos a los depósitos de los participantes, así como de los beneficios reales derivados de su implantación.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: Desde la DGOJ se realizará la presentación a los miembros de la Sección de Protección al Participante de un documento en el que se recojan las principales implicaciones de carácter técnico, legal, operativo y de juego responsable de la implementación de un sistema de limitación conjunta de depósitos para la totalidad de los operadores.

A partir de la recepción de sus valoraciones, dicho documento será elevado al Pleno del Consejo, y en su caso, se iniciarán los mecanismos para proceder a su implantación.

SECCIÓN IMPLICADA: Protección al Participante

Acción 2.1.3: Estudio, análisis y propuesta de actuación sobre las nuevas formas de comunicaciones comerciales o información sobre juego

JUSTIFICACIÓN: La asimilación de los juegos de azar por amplias capas de la población, así como la aparición de nuevas formas de relaciones sociales a través del uso de la tecnología provocan que las comunicaciones comerciales convencionales no sean las únicas a través de las cuales la población reciba información sobre los juegos de azar.

Es por ello que, se traten de comunicaciones comerciales en sentido estricto u otras formas informales de trasladar información sobre los juegos de azar (tutoriales de funcionamiento, canales informativos sobre cuotas, ...), se plantea como necesario conocer estas nuevas vías para analizar su impacto en términos cualitativos y cuantitativos.

OBJETIVO: Analizar nuevas formas y usos por los que la sociedad es informada sobre la práctica del juego (sean comunicaciones comerciales en sentido estricto o no) de forma que se pueda determinar su incidencia cuantitativa y cualitativa en relación al impacto producido.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: Desde la DGOJ se realizará un estudio previo de las nuevas formas de comunicaciones comerciales, así como los nuevos canales utilizados para su difusión. Así mismo se analizarán nuevas formas de difusión de información sobre los juegos de azar que no pueden ser denominadas comunicaciones comerciales en sentido estricto. Tras el análisis del mismo por parte de los miembros de la Sección Protección al Participante, se procederá a remitir al Pleno las consideraciones que se hayan acordado sobre la conveniencia de regular esas nuevas formas de comunicación y los aspectos esenciales a tener en cuenta.

SECCIÓN IMPLICADA: Protección al Participante

Acción 2.3.1: Nota técnica sobre la aplicación de medidas para la protección del participante en operadores de juego

JUSTIFICACIÓN: La lucha contra el fraude constituye uno de los fundamentos de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego. Una correcta gestión de riesgos de fraude en el juego parte de una adecuada identificación inicial de los riesgos a los que el operador está expuesto. En este sentido, la DGOJ publicó a finales de 2018 una Nota técnica sobre la gestión del fraude en operadores de juego, en la que se analizan los principales tipos de fraude identificados por la DGOJ susceptibles de producirse en un operador de juego, las medidas estructurales de prevención y detección establecidas en la regulación o que constituyen instrucciones de la DGOJ, los escenarios de riesgo cualificado que deben tenerse en cuenta para la protección de los derechos de los jugadores con especial atención a los colectivos vulnerables, así como las posibles acciones a realizar para la gestión de las alertas según los casos.

Se pretende completar la citada nota con otro documento de su misma naturaleza que venga a reflejar las situaciones y actuaciones a ser llevadas a cabo por los operadores de juego en el ámbito de la gestión responsable del juego y la protección del jugador al objeto de prevenir las conductas adictivas.

OBJETIVO: Complementar la Nota técnica sobre la gestión del fraude en operadores de juego con otra Nota adicional donde se realice un análisis de las principales variables y comportamientos relacionados con el juego responsable, ofreciendo a los operadores una guía de los mecanismos y sistemas de control a implementar en sus plataformas para contribuir a una mejor gestión de los riesgos derivados de la práctica de los juegos de azar.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: Partiendo de la Nota técnica sobre la gestión del fraude en operadores de juego en la que se analiza pormenorizadamente el fraude entre otras cuestiones en los datos de identidad, en los medios de pago, en el origen de fondos, etc., y se realizan recomendaciones sobre la gestión de riesgos, desde la DGOJ se realizará una propuesta de análisis de riesgos en términos de juego responsable.

Los miembros de la Sección Protección al Participante procederán a informar sobre la conveniencia de los escenarios y medidas propuestas, así como la necesidad de incorporar algunas adicionales.

Tras su toma de conocimiento por parte del Pleno del Consejo, se procederá a su publicación.

SECCIÓN IMPLICADA: Protección al Participante

Acción 2.4.1: Establecimiento de un servicio de alerta de intentos de activación de registros de usuario en operadores de juego online (phishing alert)

JUSTIFICACIÓN: En el proceso inicial de registro de una persona como usuario de un operador de juego en línea, existe la posibilidad de que otra persona intente ese registro mediante alguna técnica de suplantación de identidad en medios electrónicos. En este ámbito, la DGOJ proporciona a los operadores un servicio (el Sistema de Verificación de Jugadores, SVJ), al objeto de facilitar la verificación de los datos de identidad de la persona que solicita un registro de usuario mediante DNI o NIE. Adicionalmente, existen otras previsiones normativas que vienen a limitar la posibilidad de participación en los juegos de azar o la retirada de los depósitos de la cuenta de juego mientras que no se produzca una verificación documental del jugador.

Sin embargo, y a pesar de que los controles anteriormente mencionados, así como la existencia de otras obligaciones de los operadores para detectar la suplantación de identidad, es necesario proporcionar otros servicios de valor añadido que vengán a proporcionar una mayor información sobre el uso de los datos de identidad en los operadores de juego, proporcionando una mayor seguridad a la sociedad en su conjunto sobre el acceso no consentido a las plataformas de juego online.

Por ello, se plantea la puesta en marcha de un nuevo servicio, esta vez de utilidad directa para el ciudadano, en la medida que podrá informarle de los intentos de registro en un operador de juego utilizando los datos de identidad de aquellos que se hayan suscrito al mismo, complementando el resto de trabajos que está realizando la DGOJ para reforzar las garantías del proceso de verificación de identidad previos a la activación de un registro de usuario.

OBJETIVO: Puesta en marcha de un "servicio de alerta" de la DGOJ para:

1. Reforzar las garantías de los sistemas de identificación de los participantes y del acceso seguro a las actividades de juego de ámbito estatal (juego seguro).
2. La protección del ciudadano mediante un servicio informativo que le ayude a detectar intentos de suplantación de identidad en la activación de registros de usuario.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: Desde la DGOJ se mostraría a los miembros de la Sección Protección al Participante las principales características del desarrollo del servicio propuesto, consistente en líneas generales, en la posibilidad de detección de intentos de activación de registros de aquellos ciudadanos que hubiesen solicitado la activación de esta funcionalidad.

Una vez se dispongan de las consideraciones sobre el diseño del servicio, la DGOJ procederá a su puesta en marcha

SECCIÓN IMPLICADA: Protección al Participante

3.3. Prioridad 3: Iniciativas de divulgación

Acción 3.2.1: Elaboración de materiales para la difusión del registro general de interdicciones de acceso al juego (RGIAJ)

JUSTIFICACIÓN: El RGIAJ es un importante instrumento de protección del participante, especialmente de aquellos que pudieran ser potencialmente vulnerables a los riesgos derivados de la participación en actividades de juego. La inscripción en el RGIAJ garantiza el derecho de toda persona mayor de edad a que le sea prohibido el acceso a actividades de juego. Por ello, se considera necesario reforzar los mecanismos de información y difusión sobre la existencia y funcionamiento del este Registro de Interdicciones, de modo que aumente el conocimiento por parte de la población general de esta herramienta de prohibición, sus efectos y la facilidad de uso.

OBJETIVO: La elaboración de material informativo del RGIAJ, como dípticos o folletos, como instrumento adicional de difusión al público para incrementar el grado de conocimiento del ciudadano sobre la existencia y utilidad de ese Registro.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: Desde la DGOJ se elaborarán borradores de dípticos informativos o cualquier otra medida de difusión análoga, sobre la funcionalidad y finalidad del RGIAJ, y de los cauces de acceso al mismo, de los que se dará conocimiento a los miembros de la Sección Juego y Sociedad.

Una vez presentada la versión final al Pleno del Consejo, se procederá a la difusión de estos materiales entre aquellos agentes que puedan tener contacto con personas a las que la información les puede ser de utilidad.

SECCIÓN IMPLICADA: Juego y Sociedad

Acción 3.3.1: Jornada de Juego Responsable

JUSTIFICACIÓN: La celebración de una Jornada sobre el Juego Responsable y sus implicaciones posibilita reunir en un evento a los principales agentes del sector al objeto de compartir y dar a conocer la situación actual del juego online, y dentro de él, las políticas de juego responsable y de protección del participante. La visión multidisciplinar (reguladores, operadores, asociaciones de afectados, participantes, científicos o profesionales de la salud) incrementa las posibilidades de un mejor conocimiento del fenómeno, así como favorece el contacto entre distintos profesionales relacionados con el sector del juego, aumentando las sinergias y posibilidades de incrementar de forma efectiva los niveles de protección.

OBJETIVO: La organización de una jornada de estas características permitiría el cumplimiento de varios objetivos. Por un lado, transmitir a la sociedad un claro mensaje de compromiso del sector del juego en general, y de la DGOJ en particular, con la mejora de las políticas de Juego Responsable. Por otro, la puesta en común de conocimientos, experiencias e iniciativas en materia de juego responsable. Asimismo se considera incentivaría las buenas prácticas, iniciativas o estudios que persigan la consolidación y mejora de las políticas de juego responsable y de protección de los derecho e intereses de los usuarios así como las sinergias entre los diferentes colectivos asistentes

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: Desde la DGOJ se impulsará la organización de esta jornada, para lo que en primer lugar se remitiría a los miembros de la Sección Juego y Sociedad un documento resumen sobre los temas a tratar en la Jornada; público objetivo, así como otras cuestiones relativas al contenido y participantes de este evento.

SECCIÓN IMPLICADA: Juego y Sociedad

Acción 3.3.2: Reforzamiento de los canales de comunicación sobre juego responsable

JUSTIFICACIÓN: Todas las actuaciones orientadas al juego responsable gozarán de un impacto reducido de no realizar las medidas oportunas en términos de difusión y promoción de las mismas. Esta razón justifica el estudio de los métodos de divulgación más eficaces y con mayor impacto en los grupos objetivo, de manera que, en última instancia, las iniciativas en términos de juego responsable desarrolladas tengan un mayor impacto en la sociedad.

OBJETIVO: Aumentar la difusión y el conocimiento sobre todas las medidas de prevención de aparición conductas de juego problemático, así como de aquellas otras medidas de control, como pudieran ser las restricciones al acceso online para menores e interdictos.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: Desde la DGOJ se realizará una primera aproximación al análisis de las cuestiones que se considera prioritaria su difusión, la evaluación de los medios de comunicación disponibles y su idoneidad, así como los diferentes métodos de información. A partir de esta propuesta, los miembros de la Sección Protección al Participante, en primer lugar, y posteriormente el Pleno del Consejo realizarán sus aportaciones al respecto.

SECCIÓN IMPLICADA: Protección al Participante

3.4. Prioridad 4: Implicación e interacción con la sociedad

Acción 4.1.1: Colaboración con actores públicos y privados del ámbito del juego responsable

JUSTIFICACIÓN: Más allá del resto de medidas que componen este Plan de Acción, se hace necesario contar, como acción de soporte a todos los demás proyectos, con un espacio flexible en el que la DGOJ y el CAJR trabajen de forma transversal, de la mano de actores públicos y privados, en apoyo de las primeras tres prioridades. En este sentido, se busca crear redes de actores público-privados que contribuyan con su esfuerzo al programa de juego responsable de la DGOJ.

OBJETIVO: Contar con la posibilidad de, en el marco de este Programa de Trabajo, sumar fuerzas entre la DGOJ y el CAJR para, en alianza puntual con otros actores establecer marcos de colaboración e iniciativas que den soporte al resto de las acciones planteadas, y al impulso del juego responsable en general.

PRINCIPALES COMETIDOS DEL CAJR: En el marco de la colaboración entre la DGOJ y el CAJR, se establecerá en cada una de las reuniones del CAJR un punto del orden del día en el que se debatan las posibles colaboraciones en futuras reuniones con otros actores públicos y privados, como puede ser, por su relevancia en el ámbito del juego responsable, el mundo académico y, en concreto, la universidad. La DGOJ analizará las propuestas sugeridas por el CAJR y, de considerar viable y deseable alguna de ellas, las pondrá en marcha con el asesoramiento del propio Consejo Asesor. Así mismo, la DGOJ informará de las propuestas de colaboración recibidas y los detalles de implementación.

SECCIÓN IMPLICADA: Juego y Sociedad

4. Calendario de trabajo

	Sección	Año								
		2019				2020				
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Análisis y diagnóstico	Determinación del nivel de afectación en población general o colectivos concretos									
	Elaboración del marco general de estudios a realizar para el conocimiento de la afectación social del juego	Científica								
	Indicador nacional de personas en tratamiento por trastornos causados por juegos de azar	Asistencial								
	Determinación de la vinculación entre el comportamiento del participante y la configuración del entorno del juego o las características de los juegos mismos									
	Elaboración de catálogo de proyectos piloto a realizar por los operadores de juego	Protección al Participante								
	Identificación de patrones de comportamiento de los participantes									
	Caracterización de los participantes que registran mayores pérdidas	Científica								
	Conocimiento de las técnicas de análisis comportamental de los participantes	Científica								
	Análisis y utilidad de las herramientas utilizadas para el conocimiento del nivel de afectación de la Problemática									
	Elaboración de un nuevo test de prevención de conductas adictivas y de juego responsable	Científica								
	Elaboración de una guía para la interpretación de los resultados de los distintos estudios sobre juego según las metodologías empleadas	Científica								
	Elaboración de un indicador para conocer la evolución de la práctica del juego en términos de juego responsable	Protección al Participante								

	Sección	Calendario								
		2019				2020				
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Protección del participante	Evaluación y propuesta de mejora de las medidas de protección existentes									
	Estudio de las mejoras normativas y operativas del RGIAJ	Asistencial								
	Análisis de viabilidad para el establecimiento de límites conjuntos a los depósitos de los participantes teniendo en cuenta su actividad de todas las plataformas de juego	Protección al Participante								
	Estudio, análisis y propuesta de actuación sobre las nuevas formas de comunicaciones comerciales o información sobre juego	Protección al Participante								
	Evitación de conductas de riesgo									
	Nota técnica sobre la aplicación de medidas para la protección del participante en operadores de juego	Protección al Participante								
	Aumento de la efectividad de los mecanismos de información y prevención									
	Establecimiento de un servicio de alerta de intentos de activación de registros de usuario en operadores de juego online (phishing alert)	Protección al Participante								

	Sección	Calendario								
		2019				2020				
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Iniciativas de divulgación	Ampliar el conocimiento del registro general de interdicciones de acceso al juego (RGIAJ) por parte de los participantes como instrumento para afrontar situaciones de riesgo									
	Elaboración de materiales para la difusión del RGIAJ	Juego y Sociedad								
	Fortalecer el conocimiento por parte de la sociedad de la realidad del juego de azar y de sus riesgos asociados									
	Jornada de Juego Responsable	Juego y Sociedad								
	Reforzamiento de los canales de comunicación sobre juego responsable	Protección al Participante								
Implicación e interacción con la sociedad	Establecimiento de iniciativas ad-hoc con agentes interesados									
	Colaboración con actores públicos y privados del ámbito del juego responsable	Juego y Sociedad								

Calendario								
2019				2020				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Sección Científica	Elaboración del marco general de estudios a realizar para el conocimiento de la afectación social del juego							
	Caracterización de los participantes que registran mayores pérdidas							
					Elaboración de un nuevo test de prevención de conductas adictivas y de juego responsable			
					Elaboración de una guía para la interpretación de los resultados de los distintos estudios sobre juego según las metodologías empleadas			
Conocimiento de las técnicas de análisis comportamental de los participantes								

Sección Asistencial	Estudio de las mejoras normativas y operativas del RGIAJ		Indicador nacional de personas en tratamiento por trastornos causados por juegos de azar					

Sección Juego y Sociedad	Elaboración de materiales para la difusión del RGIAJ							
					Jornada de Juego Responsable			
Colaboración con actores públicos y privados del ámbito del juego responsable								

Calendario								
2019				2019				
1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Sección Protección al Participante			Elaboración de catálogo de proyectos piloto a realizar por los operadores de juego					
				Elaboración de un indicador para conocer la evolución de la práctica del juego en términos de juego responsable				
		Análisis de viabilidad para el establecimiento de límites conjuntos a los depósitos de los participantes teniendo en cuenta su actividad de todas las plataformas de juego						
					Estudio, análisis y propuesta de actuación sobre las nuevas formas de comunicaciones comerciales o información sobre juego			
		Nota técnica sobre la aplicación de medidas para la protección del participante en operadores de juego						
		Establecimiento de un servicio de alerta de intentos de activación de registros de usuario en operadores de juego online (phishing alert)						
Reforzamiento de los canales de comunicación sobre juego responsable								



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DEL JUEGO