

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

14856 *Orden HFP/1227/2017, de 5 de diciembre, por la que se aprueba el pliego de bases que regirán la convocatoria de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego 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 estableciendo el artículo 10 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, que «el otorgamiento de las licencias generales para la explotación y comercialización de juegos se realizará por la Comisión Nacional del Juego, previa la oportuna convocatoria de un procedimiento que se ajustará a los principios de publicidad, concurrencia, igualdad, transparencia, objetividad y no discriminación, y que se regirá por el pliego de bases que, a propuesta de la Comisión Nacional del Juego, sea aprobado por el titular del Ministerio de Economía y Hacienda y que se publicará en el “Boletín Oficial del Estado”».

De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional décima de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, la Dirección General de Ordenación del Juego del Ministerio de Hacienda y Función Pública asume el objeto, funciones y competencias que la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, atribuye a la extinta Comisión Nacional del Juego.

En aplicación de los anteriores preceptos legales, la propuesta de pliego de bases fue realizada por la Dirección General de Ordenación del Juego del Ministerio de Hacienda y Función Pública mediante Resolución de fecha 18 de septiembre de 2017. En dicha Resolución la Dirección General de Ordenación del Juego considera conveniente promover esta nueva convocatoria de licencias generales en base al tiempo transcurrido desde la anterior convocatoria, a la recepción de diversas solicitudes formales de apertura del mercado de juego online de ámbito estatal provenientes de diferentes entidades, y a que no existen razones de protección al menor, prevención de fenómenos de adicción al juego o de protección al participantes en los juegos que justifiquen que no se proceda a la nueva convocatoria. Además, la Dirección General de Ordenación del Juego no considera procedente dimensionar la oferta de juego objeto de esta convocatoria mediante la limitación del número de operadores de juego y, por ello, podrán obtener licencia general todos aquellos operadores que cumplan los requisitos exigidos en la misma.

Vista la mencionada Resolución, este Ministerio comparte las motivaciones recogidas por dicha Dirección General que justifican la nueva convocatoria del procedimiento de otorgamiento de licencias generales para la explotación y comercialización de juegos, así como las condiciones generales en que se propone el desarrollo de dicha convocatoria, plasmadas en el pliego de bases que acompaña a la propuesta.

En consecuencia, y de conformidad con lo previsto en los artículos 10.1 y 19.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, a propuesta del titular de la Dirección General de Ordenación del Juego, se procede a la aprobación del pliego de bases que regirán la convocatoria de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego.

En su virtud, dispongo:

Primero.

Se aprueba el pliego de bases que figura como anexo I a esta Orden, y se convoca a los interesados a la presentación de las solicitudes para el otorgamiento de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego en los plazos y con las condiciones establecidas en el referido pliego.

Segundo.

Se aprueba el contenido mínimo del plan operativo previsto por el artículo 10.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, que figura como anexo II a esta Orden.

Tercero.

Se aprueban los requisitos del proyecto de los sistemas técnicos de juego que figuran como anexo III a esta Orden.

Cuarto.

Esta Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 5 de diciembre de 2017.–El Ministro de Hacienda y Función Pública, Cristóbal Montoro Romero.

ANEXO I

Pliego de bases que regirán la convocatoria de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego

Índice

Capítulo I. Objeto y régimen jurídico.

Base 1. Objeto.

Base 2. Título habilitante.

Base 3. Régimen jurídico.

Capítulo II. Procedimiento.

Sección primera. Calendario.

Base 4. Calendario.

Sección segunda. Presentación de solicitudes.

Base 5. Requisitos.

Base 6. Solicitud de otorgamiento de la licencia general.

Base 7. Documentación de la solicitud.

Base 8. Presentación simultánea de solicitudes de licencia singular.

Base 9. Lugar de presentación de la solicitud.

Base 10. Garantías.

Sección tercera. Procedimiento.

Base 11. Procedimiento.

Base 12. Resolución.

Base 13. Notificación de la resolución.

Base 14. Recursos.

CAPÍTULO I

Objeto y régimen jurídicoBase 1. *Objeto.*

Este pliego tiene por objeto el establecimiento de las bases que regirán la Convocatoria para el otorgamiento de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego previstas en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, (en adelante, Ley 13/2011, de 27 de mayo), en las siguientes modalidades:

- a) Apuestas, definidas en el artículo 3, letra c), de la Ley 13/2011, de 27 de mayo;
- b) Concursos, definidos en el artículo 3, letra e), de la Ley 13/2011, de 27 de mayo;
- c) Otros Juegos, definidos en el artículo 3, letra f), de la Ley 13/2011, de 27 de mayo.

Base 2. *Título habilitante.*

1. Los interesados en el desarrollo de actividades de juego no ocasional deberán obtener una licencia general por cada modalidad de juego de las recogidas en el artículo 3 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, que pretenda comercializar y una licencia singular por cada uno de los tipos de juego que pretenda explotar de entre los incluidos en el ámbito de la modalidad de juego objeto de la licencia general, de acuerdo con lo establecido en las Órdenes ministeriales que regulan cada tipo de juego.

2. Los interesados que cumplan las condiciones y requisitos establecidos en este pliego tendrán derecho a la correspondiente licencia general.

Base 3. *Régimen jurídico.*

El régimen jurídico básico de las licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego y al que queda sujeta la convocatoria que se rige por este pliego de bases, está constituido por la Ley 13/2011, de 27 de mayo; el Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego (en adelante, Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre); el Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a los requisitos técnicos de las actividades de juego (en adelante, Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre); las distintas Órdenes ministeriales por las que se aprueba la reglamentación básica de los correspondientes juegos; y la normativa de desarrollo que dicte la Dirección General de Ordenación del Juego.

CAPÍTULO II

Procedimiento*Sección primera. Calendario*Base 4. *Calendario.*

El procedimiento de otorgamiento de las licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego se desarrollará con arreglo al siguiente calendario:

1. Plazo de presentación de solicitudes: El plazo de presentación de solicitudes de licencias generales finalizará con el transcurso de un año contado a partir del día siguiente a la publicación de la Orden por la que se aprueba este pliego de bases, finalizando a las 13:00 horas del último día incluido en dicho plazo. El cómputo del plazo se realizará conforme a lo previsto en el artículo 30 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, Ley 39/2015, de 1 de octubre).

2. Tramitación de las solicitudes: la tramitación de los procedimientos se iniciará en el momento en que la solicitud tenga entrada en el Registro electrónico de la Dirección General de Ordenación del Juego.

A lo largo de dicha tramitación, la Dirección General de Ordenación del Juego, de conformidad con lo establecido en las correspondientes bases de este pliego, podrá requerir a los interesados cuanta documentación, información y aclaraciones considere precisas para la resolución del procedimiento.

3. Resolución del procedimiento y otorgamiento de las licencias por el titular de la Dirección General de Ordenación del Juego: la resolución por la que se ponga fin al procedimiento iniciado por cada solicitud será notificada al interesado y publicada en el sitio web de la Dirección General de Ordenación del Juego dentro de los seis meses siguientes a la presentación de cada solicitud, sin perjuicio de la posible interrupción del cómputo del mencionado plazo por causa de los supuestos previstos normativamente.

Sección segunda. Presentación de solicitudes

Base 5. Requisitos.

1. Los interesados en solicitar una licencia general para el desarrollo y explotación de actividades de juego no ocasional, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, deberán tramitar obligatoriamente a través del Registro electrónico tanto las correspondientes solicitudes de otorgamiento como todas aquellas comunicaciones vinculadas a la tramitación de los procedimientos. Igualmente, estarán obligados a recibir por medios electrónicos todas las comunicaciones y notificaciones que, en el ejercicio de sus competencias, les dirija la Dirección General de Ordenación del Juego en relación con la tramitación de los correspondientes procedimientos de otorgamiento de licencias.

En aquellos casos en que los interesados en solicitar una licencia general para el desarrollo y explotación de actividades de juego no ocasional no actuaran de acuerdo con la obligación anteriormente descrita, el órgano competente de la Dirección General de Ordenación del Juego, en aplicación de lo previsto en el artículo 68.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, requerirá la correspondiente subsanación a través de su presentación electrónica, advirtiendo que, de no ser atendido el requerimiento, se tendrá al interesado por desistido de su petición de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 68.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, careciendo de validez o eficacia aquella comunicación en la que haya tenido lugar el incumplimiento. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud o comunicación aquella en la que haya sido realizada la subsanación.

Para la tramitación de los procedimientos electrónicos de otorgamiento de licencias, se pondrán a disposición de los interesados en la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego, los sistemas de información y funcionalidades siguientes:

a) Programa de cumplimentación, ayuda y presentación de solicitudes por vía electrónica basado en criterios de neutralidad tecnológica y uniformidad de la interfaz del usuario.

b) Conjunto de modelos, formularios de solicitud y anexos correspondientes. Estos documentos se cumplimentarán de forma interactiva y su presentación quedará automáticamente registrada en el Registro electrónico de la Dirección General de Ordenación del Juego.

c) Sistema de gestión de solicitudes, que permitirá a los interesados la consulta electrónica de sus solicitudes de otorgamiento de licencias mediante Internet. Este sistema proporcionará información sobre el estado de la tramitación, la documentación presentada por los interesados y las comunicaciones y notificaciones practicadas por la Administración.

Las notificaciones practicadas por la Dirección General de Ordenación del Juego, incluyendo la relativa a la resolución del procedimiento y otorgamiento de licencia, se realizarán en la forma prevista en la base 13 de este pliego.

Se admitirán a través de las aplicaciones informáticas del Registro electrónico de la Dirección General de Ordenación del Juego tanto documentos electrónicos normalizados como los modelos, formularios o anexos anteriormente referidos, correspondientes a servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen en la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego.

El Registro electrónico rechazará de forma automática los documentos electrónicos a los que se refiere el artículo 29.1 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (en adelante, Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre). El rechazo será notificado a los remitentes con indicación de los motivos que lo originaron. En caso de que, concurriendo alguna de las causas de exclusión del referido artículo, el Registro electrónico no rechazase los documentos, tal circunstancia no constituirá su admisión automática por la Administración; sino que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29.3 del mismo Real Decreto, este órgano administrativo requerirá la correspondiente subsanación, advirtiendo que, de no ser atendido el requerimiento, la presentación carecerá de validez o eficacia.

La sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego contendrá información sobre los formatos y requisitos a que deban sujetarse los documentos electrónicos que se vayan a presentar en el Registro electrónico de acuerdo con lo establecido por el esquema nacional de interoperabilidad y el sede electrónica.

2. Podrán solicitar una licencia general para el desarrollo y explotación de actividades de juego no ocasional las personas jurídicas que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, y 13 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, cumplan los siguientes requisitos:

a) Forma de sociedad anónima o forma societaria análoga, con domicilio social en un Estado perteneciente al Espacio Económico Europeo. Si la sociedad tiene su domicilio social en un país distinto de España, deberá designar un representante permanente en España con capacidad para recibir notificaciones.

b) Presentar como objeto social único la organización, comercialización y explotación de juegos.

c) Estar en posesión del capital social mínimo, total y desembolsado, que el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, establece para las sociedades anónimas (60.000 euros). Si se tratara de una sociedad no española y el capital social estuviera nominado en moneda distinta del euro, aquél deberá ser, al cambio, equivalente en su cuantía al establecido en esta base.

d) Figurar inscrita o haber solicitado la inscripción en el Registro Mercantil o, en el supuesto de sociedades extranjeras, en un Registro equivalente siempre que la legislación del Estado en el que la sociedad tenga su sede legal requiera la inscripción. En todo caso, la inscripción en el Registro Mercantil deberá ser debidamente acreditada por la solicitante antes de su otorgamiento.

e) Figurar inscrita o haber solicitado la inscripción en la sección Especial de Concurrentes del Registro General de Licencias de Juego, a la que se refiere el artículo 49, letra c), del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre.

f) No concurrir ninguna de las circunstancias previstas en el artículo 13.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo.

g) Cumplir, bien por sí misma, bien a través de terceros, los requisitos establecidos en el Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, y en las disposiciones que lo desarrollen.

h) No encontrarse en el momento de la solicitud de licencias generales realizando ofrecimiento a jugadores en territorio español, de las actividades de juego relacionadas con la licencia o licencias solicitadas, ni desarrollar actividad publicitaria o promocional relacionada específicamente con los juegos sujetos a licencia.

i) Cualquier otro requisito exigido por la Ley 13/2011, de 27 de mayo, el Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, las distintas Órdenes ministeriales por las que se aprueba la reglamentación básica de las actividades de juego y la normativa de desarrollo que haya dictado la Dirección General de Ordenación del Juego.

3. El interesado debe declarar expresamente la participación en el procedimiento, ya sea de forma directa o indirecta, de otras personas jurídicas con las que mantenga cualquier tipo de vinculación o control o que la participen o controlen.

Asimismo, el interesado deberá declarar cualesquiera situaciones de control o vinculación, directa o indirecta, con otros interesados, e identificar a las personas jurídicas que participen en el procedimiento y con las que comparta un único centro de toma de decisiones.

Igualmente deberá acompañar una relación en la que se especifiquen, en su caso, aquellos acuerdos para la prestación de actividades relacionadas con la actividad de juego alcanzados con otros solicitantes de licencias generales o singulares a través de los cuales dichos solicitantes cumplan, directa o indirectamente, los requisitos exigidos en esta convocatoria.

Base 6. *Solicitud de otorgamiento de licencia general.*

Los interesados presentarán la solicitud de otorgamiento de la licencia general, firmada por su representante legal, debidamente apoderado, con sujeción al modelo normalizado específico que estará disponible en la sede electrónica de la Dirección General para su presentación electrónica. De acuerdo con lo previsto en el artículo 66.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, estos formularios serán de uso obligatorio para los interesados. En el caso de incumplimiento de esta obligación, la Dirección General de Ordenación del Juego requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la referida Ley 39/2015, de 1 de octubre.

La firma de la solicitud deberá efectuarse mediante los sistemas de firma electrónica incorporados al documento nacional de identidad electrónico o cualquier otro sistema de firma electrónica avanzada admitido por la Administración General del Estado. A tales efectos, el Registro electrónico de la Dirección General de Ordenación del Juego contendrá la relación actualizada de dichos sistemas de firma electrónica avanzada, así como los requisitos necesarios para su utilización.

La presentación de la solicitud supone la aceptación incondicionada por el interesado de las bases de este pliego y la declaración responsable de que reúne todas las condiciones exigidas en la base 5 anterior.

Se presentará una única solicitud por cada una de las modalidades de juego en cuyo desarrollo y explotación esté interesado el solicitante.

Base 7. *Documentación de la solicitud.*

1. Toda la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones podrá incorporar como documentación complementaria los documentos electrónicos que cumplan los requisitos técnicos, de accesibilidad, interoperabilidad, seguridad y autenticidad que se determinen en la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego.

Los interesados podrán, en su caso, indicar en sus solicitudes de forma expresa qué información y documentos solicitan que sean considerados confidenciales por contener datos personales o secretos comerciales, industriales o de negocio, en cuyo caso aportarán una versión no confidencial del documento o documentos afectados. Esta solicitud de confidencialidad de determinados extremos de la documentación presentada por el operador deberá estar adecuadamente motivada para cada uno de aquellos extremos que se incluyan. En caso de no realizarse solicitud de confidencialidad, se entenderá que el solicitante considera toda la documentación presentada como no confidencial.

La solicitud de licencia general se acompañará con la documentación, en formato electrónico, que se relaciona a continuación.

Apartado 1. Documentos que acrediten la capacidad y representación del solicitante:

a) Documentos que acrediten la capacidad del solicitante:

i. Para las sociedades anónimas constituidas de acuerdo con la legislación mercantil española: Estatutos y escrituras de constitución de la sociedad y, en su caso, las de sus

modificaciones debidamente inscritas en el Registro Mercantil. En el caso de existir un aumento de capital en tramitación será suficiente con facilitar copia de la escritura presentada a inscripción, junto con el compromiso del solicitante de aportarla inscrita en el plazo legal previsto para el otorgamiento de la licencia.

ii. Para las personas jurídicas de naturaleza análoga a la sociedad anónima española con domicilio en otros Estados del Espacio Económico Europeo:

ii.1 Estatutos, documentación que acredite la analogía de la forma societaria con la sociedad anónima española y la inscripción en los Registros que, de acuerdo con la legislación aplicable en cada Estado, sea preceptiva, así como, en su caso, las de sus modificaciones debidamente inscritas en el Registro correspondiente. En el caso de existir un aumento de capital en tramitación será suficiente con facilitar copia de la escritura presentada, en su caso, a inscripción, junto con el compromiso del solicitante de aportarla inscrita en el plazo legal previsto para el otorgamiento de la licencia.

ii.2 Acreditación del importe del capital de la sociedad, total y desembolsado, en euros. Cuando el capital estuviera nominado en la moneda de curso legal de otro Estado del Espacio Económico Europeo, la acreditación aportada deberá venir acompañada de su valoración en euros conforme al tipo oficial de cambio del euro correspondiente al viernes de la semana precedente a la de la presentación de la solicitud.

b) Documentos que acrediten la representación: Los que comparezcan o firmen las solicitudes en nombre de las sociedades interesadas deberán presentar:

i. Poder bastante al efecto y, en su caso, debidamente apostillado, inscrito en el Registro Mercantil o en el Registro correspondiente en los supuestos de que su inscripción resulte legalmente necesaria. En el caso de que quien comparezca o firme las solicitudes no ostente la representación estatutaria de la sociedad, el poder presentado deberá facultar expresamente al presentador para suscribir en nombre y representación de la sociedad interesada todos los compromisos, declaraciones y declaraciones responsables que se contraen con la firma y presentación de la solicitud, y que se entenderán, consecuentemente, contraídos a todos los efectos por la sociedad solicitante.

ii. Autorización expresa para que la Dirección General de Ordenación del Juego compruebe los datos del apoderado, mediante consulta al sistema de verificación de datos de identidad previsto en el artículo único, apartado 3, del Real Decreto 522/2006, de 28 de abril, o en caso de que se deniegue, copia del documento nacional de identidad o pasaporte, o bien documento acreditativo de la identidad o tarjeta equivalente en caso de extranjeros residentes en España.

En el caso de que los que comparezcan o firmen las solicitudes en nombre de las sociedades interesadas sean personas extranjeras no residentes en España, deberá aportarse documento acreditativo de la identidad o tarjeta equivalente.

Igualmente, si el solicitante fuese una persona jurídica extranjera, su representante permanente deberá comunicar además su dirección en España, con la obligación de estar siempre actualizada. Se entenderá que la dirección del representante coincide con la dirección a efectos de notificaciones de la sociedad representada.

No será preciso presentar aquellos poderes que se encuentren inscritos o se inscriban en el Registro electrónico de apoderamientos de la Administración General del Estado; siendo suficiente, en este caso, la comunicación de esta circunstancia y la aportación de los datos que permitan la identificación y el acceso a los mismos; así como, en su caso, autorización para la realización de la consulta.

c) Compromiso de asumir el cumplimiento de las obligaciones previstas para los titulares de licencia en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, en su normativa de desarrollo y en este pliego de bases.

d) Declaración responsable de que la sociedad interesada no está incurso en ninguna de las circunstancias referidas en el artículo 13.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo; así como, específicamente, de que a fecha de la solicitud, la sociedad interesada no desarrolla las actividades de juego contenidas en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, dentro del ámbito

de aplicación de dicha Ley, sin los correspondientes títulos habilitantes que la misma requiere. El ámbito de lo declarado se extenderá hasta aquellas empresas de las que, por razón de las personas que las rigen o de otras circunstancias, pueda presumirse que son continuación o que derivan, por transformación, fusión o sucesión de otras empresas en las que hubiera concurrido aquellas.

La Dirección General de Ordenación del Juego, en su caso, podrá requerir cuanta documentación entienda necesaria para la acreditación de lo declarado por el interesado.

e) Relación de los accionistas, partícipes o titulares significativos de la entidad solicitante, miembros del órgano de administración de la sociedad, personal directivo y empleados directamente involucrados en el desarrollo de los juegos, así como sus cónyuges o personas con las que convivan, ascendientes y descendientes en primer grado. A los efectos de determinar si una participación es significativa, se estará a lo establecido en la normativa del Estado de la nacionalidad de la sociedad.

En el caso de que alguno de los accionistas, partícipes o titulares significativos de la entidad solicitante sea una persona jurídica, deberá incluirse, además, una relación de los accionistas, partícipes o titulares significativos, miembros del órgano de administración de la sociedad y personal directivo de esta persona jurídica.

En el caso de que la empresa solicitante pertenezca a un grupo con obligación de presentar cuentas consolidadas, deberá presentar, asimismo, una relación de los accionistas, partícipes o titulares significativos, miembros del órgano de administración de la sociedad y personal directivo de la empresa matriz del grupo. En este caso, además, deberá presentar un diagrama o esquema en el que se muestre la estructura y composición del grupo empresarial.

f) Declaración responsable mediante la cual se identifique al titular real de la sociedad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. En caso de que, de acuerdo con lo establecido en el referido precepto legal, no exista titular real de la sociedad, se declarará tal circunstancia y se identificará al administrador o administradores de la sociedad que se considerará que ejercen el control de la persona jurídica de acuerdo con lo previsto en el artículo 8 del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

g) Declaración de la participación de capital no comunitario en el capital de la sociedad solicitante o en el grupo al que en su caso pertenezca. En el caso de empresas cotizadas deberá declararse las participaciones de capital no comunitario que hayan debido ser identificadas de acuerdo con la legislación aplicable del mercado de valores correspondiente.

h) Relación de países del Espacio Económico Europeo en los que la empresa solicitante o cualquiera de las empresas pertenecientes a su mismo grupo empresarial, incluida la matriz, cuente con títulos habilitantes para el desarrollo y comercialización de actividades de juego.

En caso de que ni la sociedad solicitante ni ninguna de las empresas pertenecientes a su mismo grupo empresarial, incluida la matriz, contara con títulos habilitantes para el desarrollo y comercialización de actividades de juego, deberá hacerse constar tal circunstancia mediante declaración responsable.

i) Certificaciones administrativas o documentos que las sustituyan expedidas por los órganos competentes que acrediten el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

Estas certificaciones o documentos serán recabados de forma directa por la Dirección General de Ordenación del Juego, salvo que la sociedad interesada manifieste su oposición expresa, en cuyo caso deberán ser aportados por ésta.

j) Declaración por la que el solicitante se somete a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles por cualquier acto derivado de la licencia general otorgada, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.

k) Plan operativo previsto por el artículo 10.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, cuyo contenido se recoge en el anexo II de la Orden por la que se aprueba este pliego de bases.

l) Descripción de los sistemas y procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo a los que se refiere la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y su

normativa de desarrollo. En particular, se deberá aportar manual de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo completo, debidamente actualizado y adaptado a la legislación española en la materia y a la actividad que se va a desarrollar en España.

En el manual deberán describirse:

i Las políticas y procedimientos que aplican en materia de diligencia debida, información, conservación de documentos, control interno, evaluación y gestión de riesgos, garantía del cumplimiento de las disposiciones pertinentes y comunicación al Servicio Ejecutivo de Prevención del Blanqueo de Capitales de operaciones sospechosas.

ii. La política expresa de admisión de clientes, que debe incluir una descripción de los clientes que podrían presentar un riesgo superior al riesgo promedio en función de los factores que determine el sujeto obligado de acuerdo con los estándares internacionales aplicables. Esta política debe ser gradual, adoptándose precauciones reforzadas respecto de aquellos clientes que presenten un riesgo superior al riesgo promedio.

Las categorías de clientes de riesgo deberán figurar detalladas en el manual, describiéndose adecuadamente los sistemas de alertas que permitan detectar y realizar un especial seguimiento de estos clientes.

iii. Criterios para la identificación de clientes establecidos por el operador a los efectos de lo previsto en el artículo 21.2 del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

II) Manual de prevención del fraude. El manual debe incluir una descripción de los procedimientos y medidas implementados para la identificación de escenarios fraudulentos y su tratamiento. El manual debe incluir al menos las siguientes tipologías de fraude:

i. Fraude en el proceso de acreditación de identidad, incluyendo, al menos, la suplantación de identidad, la falsificación de documentos y el acceso al juego de menores y personas que lo tienen prohibido.

ii. Fraude en el uso de medios de pago, incluyendo, al menos, el robo de tarjetas, la utilización de tarjetas por terceros y el repudio de la transacción.

iii. Procedimientos y medidas dirigidos al control del origen de los fondos depositados por los jugadores.

iv. Fraude por colusión y transferencia de fondos entre jugadores.

v. Fraude en los juegos de apuestas por obtención indebida de información relevante, incluyendo, al menos, el amaño de eventos deportivos.

vi. Fraude en los juegos de apuestas en directo, relacionados con la realización de apuestas sobre un hecho que de facto ya se ha producido.

vii. Fraude en la geolocalización, incluyendo, al menos, la ocultación de la IP con fines indebidos mediante tecnologías de VPN o proxy.

m) En su caso, solicitud de autorización para desarrollar actividades publicitarias, de promoción o patrocinio.

n) Copia íntegra de los contratos formalizados con todos los proveedores que participen o vayan a participar en el desarrollo y explotación de las actividades de juego objeto de la licencia general solicitada si afectasen a los elementos esenciales de la actividad sujeta a licencia e incidieran en el cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa aplicable a la licencia. Si los contratos no hubieran sido formalizados, el solicitante identificará al proveedor o proveedores con los que estuviera negociando los referidos contratos, aportará los precontratos alcanzados y manifestará el compromiso de aportar copia íntegra de los mismos antes de la finalización del plazo para solicitar las licencias generales.

En particular se aportarán los contratos relativos a la gestión de servicios de plataforma de juegos, la gestión de clientes y la gestión de la infraestructura básica del sistema técnico de juego y entre ellos, los del centro de proceso de datos, servidores, y réplica, gestión de precios y riesgo y sistema de control interno. Deberán aportarse asimismo los modelos de contrato con empresas que presten servicios de afiliación.

ñ) Declaración responsable de que la sociedad no está desarrollando en la fecha de presentación de su solicitud ni actividades de juego ni actividades publicitarias o promocionales comprendidas en el ámbito de la licencia general solicitada.

o) Compromiso de no desarrollar actividades de juego o actividades publicitarias o promocionales comprendidas en el ámbito de la licencia general solicitada hasta el eventual otorgamiento de la misma.

p) Autorización a favor de la Dirección General de Ordenación del Juego para poder efectuar consultas o solicitar informes a las autoridades competentes en materia de juego de los países del Espacio Económico Europeo donde la empresa solicitante o cualquiera de las empresas pertenecientes a su mismo grupo empresarial, incluida la matriz, cuente con títulos habilitantes para el desarrollo y comercialización de actividades de juego, sobre el desarrollo de su actividad, sobre su solvencia económica y técnica, o sobre el cumplimiento de sus compromisos normativos y empresariales.

Apartado 2: Documentos que acrediten la solvencia económica y financiera:

a) Cuentas anuales auditadas correspondientes a los tres últimos ejercicios y presentadas en el Registro Mercantil o, tratándose de personas jurídicas extranjeras, en el Registro que legalmente corresponda. Se deberá aportar los correspondientes informes de auditoría.

Si el solicitante perteneciese a un grupo con obligación de presentar cuentas consolidadas, deberá presentar además las cuentas del grupo del último ejercicio cerrado.

b) Declaración sobre el volumen global de negocios, en los tres últimos ejercicios disponibles, del grupo al que, en su caso, pertenezca la entidad solicitante.

c) Descripción y origen de los recursos financieros propios y ajenos que se prevé utilizar en la explotación de las actividades objeto de licencia, junto a la documentación justificativa pertinente.

d) Justificantes de pago de las tasas a las que se refieren las letras b) y d) del número segundo del artículo 49 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo.

e) Acreditación de la constitución de las garantías a las que se refiere la base 10 de este pliego de bases.

f) Modelo de contrato de juego que el interesado propondrá a los participantes, de acuerdo con el artículo 32 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, incluyendo las condiciones o cláusulas generales de contratación y de venta.

g) Declaración responsable de que las cláusulas contenidas en el contrato de juego que el interesado propondrá a los participantes respetarán los preceptos de la normativa vigente en materia de defensa de consumidores y usuarios, evitando en ellos la aparición de cualquier tipo de cláusula abusiva.

h) Las entidades solicitantes podrán complementar la acreditación de su solvencia mediante los certificados y declaraciones que a estos efectos emitan los organismos reguladores de las Comunidades Autónomas en las que estuvieran habilitadas para el desarrollo de actividades de juego o de los Estados del Espacio Económico Europeo en los que aquéllas tuvieran su domicilio.

i) En relación con las sociedades de nueva creación, la Dirección General de Ordenación del Juego, a solicitud del interesado y por causas justificadas, podrá autorizar la acreditación de la solvencia económica y financiera por medio de otros documentos.

Apartado 3: Documentos que acrediten la solvencia técnica.

a) Proyecto técnico que cumpla con los requisitos que figuran en el anexo III de la Orden por la que se aprueba este pliego de bases.

b) Informe preliminar emitido por una o varias entidades designadas a estos efectos por la Dirección General de Ordenación del Juego en las que se certifique en base al proyecto técnico presentado que éste incluye los requisitos exigidos respecto del software, elementos de seguridad y conexiones necesarios para la obtención de una licencia general.

c) Certificación, emitida por una o varias entidades designadas por la Dirección General de Ordenación del Juego, que acredite que el sistema de control interno del operador cumple con las especificaciones técnicas y que el almacén con los datos de operaciones de juego se encuentra ubicado en territorio español.

d) Relación de los dominios bajo «.es» registrados por el interesado o que vayan a ser empleados por éste para el desarrollo y explotación de actividades de juego a través de Internet o para el cumplimiento de cualquier otra obligación establecida por la Ley 13/2011, de 27 de mayo, o por su normativa de desarrollo. Asimismo, relación de los dominios empleados por el operador para el desarrollo de las actividades de juego en cualquier jurisdicción.

e) Compromiso del representante legal de que la política de privacidad y confidencialidad del operador se desarrollará conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

f) Declaración indicando la estructura de personal técnico, esté o no integrado en la entidad solicitante, de los que ésta disponga para el desarrollo de las actividades de juego; especialmente los encargados del control de calidad y seguridad, de quienes deberá aportarse, asimismo, descripción de su experiencia profesional, incluyendo, en su caso, los títulos o certificados que la acrediten.

g) Declaración responsable sobre que la totalidad de los sistemas técnicos descritos en el proyecto técnico están a disposición de la sociedad solicitante de la licencia.

h) Experiencia profesional de los directivos de la entidad responsable del desarrollo de las actividades de juego objeto de la licencia, incluyendo, en su caso, los títulos o certificados que la acrediten.

i) Declaración sobre la plantilla media anual de la entidad.

j) 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, y, en particular, del procedimiento al que se refiere el número segundo del citado artículo. Deberá, asimismo, identificarse la referida cuenta y las personas que contarán con poderes para la disposición de los fondos.

2. Sin perjuicio de la obligación de que todos los documentos que acompañen a las solicitudes de licencias se presenten en formato electrónico, los documentos que necesiten de aportación física a efectos de validez, podrán incorporarse a través de las vías previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en el plazo de diez días desde la presentación del correspondiente formulario electrónico.

Necesitan aportación física para garantizar su validez los siguientes documentos, sin perjuicio de que la Dirección General de Ordenación del Juego pueda requerir cualesquier otros que considere precisos:

- Sección 1.a) Documentos que acrediten la capacidad del solicitante.
- Sección 1.b) Documentos que acrediten la representación.
- Sección 2.d) Justificantes de pago de tasas por gestión administrativa del juego, cuando éste no se haya realizado por el procedimiento de liquidación y pago por vía telemática, aprobado mediante la Resolución de la Subsecretaría de 20 de junio de 2014.
- Sección 2.e) Garantías a las que se refiere la base 10 de este pliego, cuando éstas no consistan en dinero en efectivo depositado en la cuenta establecida por la Dirección General del Juego.

En el propio formulario electrónico de la solicitud, una vez registrada la misma, se habilitará la posibilidad de imprimir un formulario que deberá ser utilizado para la presentación en el Registro de la Dirección General de Ordenación del Juego junto con los documentos que requieran presentación física. Dicho formulario se cumplimenta automáticamente con la identificación de aquellos documentos identificados en la solicitud para su aportación física, los códigos seguros de verificación (CSV) de esos documentos digitalizados y el número de expediente al que deberán ser anexados.

La Dirección General de Ordenación del Juego podrá requerir en cualquier momento del procedimiento, los originales a partir de los que se generaron los archivos electrónicos incorporados a la solicitud, con el fin de contrastar su validez y concordancia.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 28.7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten.

3. Los documentos públicos emitidos por autoridades de otros Estados deberán presentarse debidamente apostillados.

Todos los documentos se presentarán traducidos al castellano. La Dirección General de Ordenación del Juego podrá requerir la traducción oficial de aquellos documentos que en atención a su naturaleza considere relevantes.

No será necesaria la presentación de aquellos documentos que ya hubieran sido presentados por el propio solicitante a la Dirección General de Ordenación del Juego, bastando en estos casos con identificar el procedimiento o expediente en el que se hayan acompañado.

Base 8. *Presentación simultánea de solicitudes de licencia singular.*

De conformidad con lo previsto en el artículo 17.2 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, los solicitantes de una licencia general objeto de la convocatoria que se rige por el presente pliego de bases podrán solicitar simultáneamente las licencias singulares vinculadas a la licencia general que hubieren solicitado.

En todo caso, el otorgamiento de la licencia singular solicitada, sin perjuicio de la tramitación de la solicitud, quedará condicionado al otorgamiento de la correspondiente licencia general.

La obligación que se impone en la base 5 del presente pliego a los interesados en la solicitud de licencias generales, según la cual deberán tramitar a través del Registro electrónico tanto las correspondientes solicitudes de otorgamiento como todas aquellas comunicaciones vinculadas a la tramitación de los procedimientos, así como recibir por medios electrónicos todas las comunicaciones y notificaciones que, en el ejercicio de sus competencias, les dirija la Dirección General de Ordenación del Juego en relación con la tramitación de los correspondientes procedimientos, se extenderá también a las solicitudes de licencias singulares que esos interesados presenten simultáneamente con la solicitud de la licencia general a la que están vinculadas.

Base 9. *Lugar de presentación de la solicitud.*

Las solicitudes de licencia, junto con la documentación relacionada en la base 7, deberán ser presentadas en el Registro electrónico de la Dirección General de Ordenación del Juego. Este Registro electrónico permitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del plazo de presentación de solicitudes, durante las veinticuatro horas del día, a excepción del último día de su vigencia, en que únicamente se permitirá hasta la hora prevista en la base 4 del presente pliego, y sin perjuicio de las interrupciones previstas en el apartado 2 del artículo 30 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo, de las que se informará en el propio Registro y en la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego.

A los efectos oportunos, la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego mostrará en lugar visible:

a) El calendario de días inhábiles relativo a sus procedimientos y trámites, que será el que se determine en la resolución anual publicada por el Ministerio de la Presidencia en el «Boletín Oficial del Estado» para todo el territorio nacional.

b) La fecha y hora oficial, que será la que conste como fecha y hora de la transacción en el Registro electrónico y cuya sincronización se realizará según los supuestos en el artículo 15 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el esquema nacional de interoperabilidad.

El cómputo de plazos se realizará conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Tras la recepción de cada solicitud, el Registro electrónico emitirá automáticamente un recibo firmado electrónicamente mediante sello de órgano y código seguro de verificación, que podrá ser impreso, en el que constarán los datos proporcionados por el interesado, la fecha y hora en que se produjo la presentación, el número de registro de entrada y otros contenidos acordes con lo establecido en el artículo 30.3 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

Base 10. *Garantías.*

1. El interesado deberá presentar el documento que acredite la constitución de la garantía vinculada a cada licencia general que solicite.

2. La garantía deberá constituirse a favor de la Dirección General de Ordenación del Juego, en cualquiera de las formas admitidas por el artículo 43 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, y de acuerdo con los requisitos y modelos de garantía contenidos en la resolución de la Dirección General de Ordenación del Juego dictada al efecto.

Los solicitantes interesados en constituir garantía en efectivo, deberán comunicarlo a la Dirección General de Ordenación del Juego con la suficiente antelación para que se les facilite la identificación de la cuenta abierta a estos efectos y sea posible la constitución de la garantía dentro del plazo de presentación de solicitudes al que se refiere la base 4 de este pliego. Las comunicaciones con este objeto deberán realizarse a través de la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego, mediante el trámite denominado «Comunicaciones genéricas a la DGOJ», y dirigidas a la Subdirección General de Gestión del Juego y Relaciones Institucionales.

3. El importe de las garantías vinculadas a la licencia general es el establecido en el anexo I del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, y de acuerdo con los requisitos y modelos contenidos en la resolución de la Dirección General de Ordenación del Juego dictada al efecto.

4. Los operadores que sean titulares de al menos una licencia general y concurren a la convocatoria de un procedimiento de otorgamiento de licencias generales al amparo del artículo 10 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, no estarán obligados a aportar con su solicitud garantía adicional o actualización del importe de la garantía vigente en ese momento. Dicha obligación será sustituida por una declaración donde se hagan constar tal circunstancia y se identifiquen las licencias generales con las que ya cuenta el solicitante. Sin perjuicio de lo anterior, en el caso en el que la licencia general preexistente sea únicamente la referida en la letra e) del artículo 3 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, el operador de juego que solicite al menos una nueva licencia general deberá actualizar el importe de la garantía que tuviere constituida hasta un millón de euros y acreditar esta actualización ante la Dirección General de Ordenación del Juego junto con la solicitud de nueva licencia general.

Sección tercera. Procedimiento

Base 11. *Procedimiento.*

1. El procedimiento de otorgamiento de licencias generales comienza el día siguiente a la fecha de publicación de la Orden por la que se aprueba este pliego de bases.

2. Cada solicitud de licencia general dará lugar a la apertura del correspondiente procedimiento que, sin perjuicio de las eventuales ampliaciones o interrupciones de plazo, concluirá, mediante Resolución, dentro del plazo de seis meses, contado desde la presentación de la solicitud.

3. A la vista de la solicitud de licencia general, la Dirección General de Ordenación del Juego examinará la documentación aportada por el solicitante y el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa aplicable y por este pliego de bases.

La Dirección General de Ordenación del Juego podrá requerir al interesado para que, en el plazo de diez días contados desde la notificación del requerimiento, subsane los defectos de la solicitud o aporte cuanta documentación e información adicional sea considerada necesaria para su tramitación. El procedimiento quedará interrumpido por el tiempo que medie entre la notificación al interesado y el cumplimiento de lo requerido. Si el solicitante no atendiera al requerimiento en el plazo establecido, se le tendrá por desistido de su solicitud y se procederá al archivo de la misma de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Lo dispuesto en el párrafo anterior es sin perjuicio de la facultad de la Dirección General de Ordenación del Juego de solicitar información adicional y clarificaciones en cualquier momento del procedimiento, con idénticos efectos a los señalados en relación con la interrupción del procedimiento.

4. Los actos de subsanación y cualquiera que afecte a los intereses de los interesados serán objeto de notificación individual, mediante el sistema de comparecencia en la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego, de la forma prevista en la base 13.

Sin perjuicio de lo anterior, la Dirección General de Ordenación del Juego podrá remitir a los interesados comunicaciones relativas a las actuaciones practicadas mediante correo electrónico dirigido a las cuentas de correo electrónico que consten en las solicitudes. Dichas comunicaciones no tendrán, en ningún caso, efectos de notificación practicada.

5. La presentación por los interesados tanto de la documentación correspondiente a los actos de subsanación como de cualquier otra documentación complementaria a las solicitudes previamente presentadas, deberá realizarse con mención expresa del número o código de registro individualizado que permita identificar el expediente en el que haya de surtir efectos, mediante la cumplimentación en el formulario puesto a disposición a tal fin en la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego.

Los interesados podrán, en su caso, indicar en sus solicitudes de forma expresa qué información y documentos solicitan que sean considerados confidenciales por contener datos personales o secretos comerciales, industriales o de negocio, en cuyo caso aportarán una versión no confidencial del documento o documentos afectados. Esta solicitud de confidencialidad de determinados extremos de la documentación presentada por el operador deberá estar adecuadamente motivada para cada uno de aquellos extremos que se incluyan. En caso de no realizarse solicitud de confidencialidad, se entenderá que el solicitante considera toda la documentación presentada como no confidencial.

La presentación de la documentación contenida en los actos de subsanación o aportaciones de documentación complementaria deberá realizarse en formato electrónico. De acuerdo con lo previsto en el artículo 66.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, los formularios puestos a disposición para la presentación por los interesados, tanto de la documentación correspondiente a los actos de subsanación como de cualquier otra documentación complementaria a las solicitudes previamente presentadas, serán de uso obligatorio para los interesados. En el caso de incumplimiento de esta obligación, la Dirección General de Ordenación del Juego requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la referida Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Aquellos documentos que necesiten de aportación física a efectos de validez, podrán incorporarse a través de las vías previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en el plazo de diez días desde la presentación del correspondiente formulario electrónico. El incumplimiento de este plazo para la aportación de la documentación complementaria, podrá dar lugar a su requerimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. A los efectos de la consideración de los documentos que precisan de aportación física a efectos de validez, resultará de aplicación lo establecido en el apartado 2 de la base 7 del presente pliego de bases.

Tras la recepción de cada documentación presentada, el Registro electrónico emitirá automáticamente un recibo firmado electrónicamente con las mismas especificaciones que el descrito en la base 9 para la presentación de solicitudes de licencias.

De acuerdo con las especificaciones de los instrumentos informáticos y vías de comunicación disponibles, la Dirección General de Ordenación del Juego podrá limitar la extensión máxima de los documentos a presentar en una sola sesión.

6. La Dirección General de Ordenación del Juego dará traslado a las Comunidades Autónomas de las solicitudes de licencias que puedan afectar a su territorio, a efectos de que emitan el informe al que se refiere el artículo 9 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, en el plazo señalado en el artículo 80.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

7. Asimismo, la Dirección General de Ordenación del Juego dará traslado de las solicitudes al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias a efectos de que emita el informe al que se refiere el número 5 del artículo 16 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre. En su caso, se informará

al solicitante de los efectos suspensivos del plazo para resolver que se derivan de tal requerimiento.

8. La Dirección General de Ordenación del Juego podrá requerir a otras entidades y administraciones públicas los informes que se consideren necesarios para determinar el otorgamiento de la licencia. En su caso, se informará al solicitante de los efectos suspensivos del plazo para resolver que se derivan de tal requerimiento.

9. La Dirección General de Ordenación del Juego podrá efectuar consultas o solicitar informes a las autoridades competentes en materia de juego de los países del Espacio Económico Europeo donde la empresa solicitante o cualquiera de las empresas pertenecientes a su mismo grupo empresarial, incluida la matriz, cuente con títulos habilitantes para el desarrollo y comercialización de actividades de juego. Estas consultas e informes podrán versar sobre el desarrollo de la actividad de las empresas en las respectivas jurisdicciones, sobre su capacidad, solvencia económica y técnica, o sobre el cumplimiento de sus compromisos normativos y empresariales.

Base 12. *Resolución.*

Dentro del plazo fijado para la resolución del procedimiento, el titular de la Dirección General de Ordenación del Juego y previa valoración de los informes aportados de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, dictará resolución otorgando o denegando motivadamente la solicitud y acordará su inscripción en la sección correspondiente del Registro General de Licencias de Juego.

En todo caso, el otorgamiento de la licencia general quedará condicionado a la presentación, en el plazo improrrogable de cuatro meses contados desde la notificación al interesado de la concesión de la citada licencia, del informe o informes definitivos de certificación de los sistemas técnicos de juego y su posterior homologación por parte de la Dirección General de Ordenación del Juego, en el plazo y de conformidad con el procedimiento al que se refiere el artículo 8 del Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre.

El informe o informes definitivos de certificación de los sistemas técnicos de juego a los que se refiere el párrafo anterior deberán ser realizados por la entidad o entidades que emitieron el informe preliminar sobre el proyecto técnico al que se refiere la base 7, salvo que no fuera posible por causas justificadas y debidamente acreditadas por el operador.

Base 13. *Notificación de la resolución.*

La Dirección General de Ordenación del Juego practicará las notificaciones electrónicas mediante el sistema de comparecencia en su sede electrónica.

El acceso a las notificaciones podrá realizarse, asimismo, a través de la correspondiente Carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.

El acceso a las notificaciones electrónicas practicadas requerirá la previa acreditación de la identificación del interesado que accede a las mismas. Esta identificación podrá realizarse mediante cualquier sistema de firma electrónica, avanzada y no avanzada, que sea conforme con lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma electrónica, y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 40.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, y a los efectos de que la comparecencia electrónica produzca los efectos de la notificación de acuerdo con el artículo 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, el receptor, debidamente identificado, deberá visualizar un aviso, con carácter previo al acceso a su contenido, del carácter de la notificación de la actuación administrativa, dejando el sistema de información constancia de dicho acceso, con indicación de fecha y hora, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales. Según lo dispuesto en el artículo 43.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, cuando, existiendo constancia de la puesta a disposición, transcurrieran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos previstos en el artículo 41.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Sin perjuicio de lo anterior, la Dirección General de Ordenación del Juego podrá remitir a los interesados avisos de las publicaciones producidas, mediante correo electrónico dirigido a las cuentas de correo electrónico que consten en las solicitudes a efectos de notificación. Dichos avisos no tendrán, en ningún caso, efectos de notificación practicada.

Para el acceso a las notificaciones será necesario cumplir con los requisitos técnicos de software en el equipo, así como tener configurado el navegador para el uso de funcionalidades de firma electrónica.

La práctica de notificaciones conforme a lo dispuesto en este artículo no es incompatible con las realizadas a través de la dirección electrónica habilitada (DEH), regulada por la Orden PRE/878/2010, de 5 de abril, por la que se establece el régimen del sistema de dirección electrónica habilitada previsto en el artículo 38.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre. Si por cualquier causa se produjese la notificación por ambos sistemas, surtirá efectos jurídicos la realizada en primer lugar. Asimismo, si se efectuase la notificación a través de la sede electrónica y por medios no electrónicos producirá efectos jurídicos la que se practique en primer lugar.

La resolución de la Dirección General de Ordenación del Juego que ponga fin al procedimiento se notificará al solicitante en el plazo de diez días desde que se dicte.

Asimismo, la Dirección General de Ordenación del Juego notificará en un plazo de diez días a los órganos autonómicos competentes el otorgamiento de la licencia general que afecte a su territorio.

Base 14. *Recursos.*

Contra la resolución del titular de la Dirección General de Ordenación del Juego que ponga fin al procedimiento los interesados, de conformidad con los artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, podrán interponer, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de su notificación, recurso de alzada ante el Secretario de Estado de Hacienda.

ANEXO II

Contenido del plan operativo

El plan operativo previsto por el artículo 10.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, debe presentar el siguiente contenido:

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, así como designación del cargo directivo que asuma la responsabilidad en la implementación y seguimiento de cada una de esas políticas.

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 de forma sencilla los límites de depósito previamente establecidos, y que esta reducción entre en vigor de manera inmediata.

El operador ofrecerá a los participantes, de acuerdo con lo previsto en el artículo 36.3 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, la opción de incrementar los importes de depósito o la desaparición de cualquier límite que tenga establecido para su cuenta de depósito, por encima de los importes establecidos en el apartado 1 del mismo artículo, con los requisitos y garantías allí establecidos. A tal efecto, se deberá aportar una descripción del análisis histórico de la trayectoria del participante, basado en los aspectos relacionados con su perfil, su forma de participar en los juegos y su comportamiento alejado de conductas adictivas al juego, exigido por el artículo 36.3.b) del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, para la segunda o ulteriores peticiones de aumento de límites que realice el jugador.

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. Esta opción de autoexclusión será totalmente independiente de la obligación que recae sobre los operadores de juego de disponer de un enlace directo con el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, y en ningún caso podrá entenderse que la existencia de este enlace satisface por sí misma la obligación de disponer de la referida opción de exclusión.

c) Se proporcionará a los jugadores 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.

e) Los operadores de juego proporcionarán de manera completa, actualizada, y fácilmente accesible la información relativa a importes jugados, premios y ganancias y saldo de la cuenta de juego del participante.

f) El operador deberá establecer un sistema de acceso del jugador a su cuenta de juego, en virtud del cual éste tendrá que identificarse mediante credenciales u otros medios de autenticación del usuario que ofrezcan mayor nivel de seguridad.

g) La página web del operador deberá informar en su página de inicio y de forma destacada de la prohibición de acceso y participación de los menores o incapacitados en relación con las actividades de juego.

3.2 Acciones de sensibilización y su operativa:

a) «La Zona de Juego Responsable». El operador, en su página web, dispondrá de un contenido específico de información sobre juego responsable, a través de un enlace visible. 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) Las comunicaciones comerciales deberán incorporar en su difusión aquellos mensajes y advertencias sobre juego responsable que se determinen.

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

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

3.3 Medidas proyectadas para paliar los efectos perjudiciales del juego:

a) Elaboración, contribución o fomento de estudios y proyectos de investigación en materia de juego responsable.

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.

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 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.

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 Dirección General de Ordenación 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.

ANEXO III

Contenido del proyecto técnico del operador de juego

En este anexo se describe la estructura y contenido que deberá tener el proyecto técnico, que forma parte del contenido de la sección 3 al que se refiere la base 7 del pliego de bases que regirán la convocatoria de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego aprobado por la presente Orden.

Cada uno de los apartados a), b) y c) siguientes se entregarán en documentos separados.

En el caso en que el sistema técnico de juego integre servicios de juego proporcionados por terceros proveedores los apartados b) y c) podrán dividirse y presentarse organizado por proveedores de servicios de juego si ello facilita la organización y la claridad en la información presentada. Por ejemplo, el apartado b) relativo al sistema de control de interno puede dividirse en dos documentos correspondientes al proveedor del capturador y al proveedor del almacén.

El apartado a) debe proporcionar una visión completa del sistema técnico de juego correspondiente a la licencia solicitada, por lo que ha de ser único y no debe dividirse por proveedores de servicios de juego.

En el caso de que, en esta convocatoria, el operador solicite simultáneamente varias licencias, los apartados a) y b) podrían ser comunes. En tal caso, puede incluirse el documento o bien una referencia a la solicitud de la licencia general que lo contiene. Los proyectos técnicos han de presentarse actualizados, por lo que los documentos del proyecto técnico aportados en anteriores convocatorias no se considerarán válidos.

a) Descripción de alto nivel del sistema técnico de juego completo, incluyendo todas las licencias generales y singulares de las que el operador es titular así como también las solicitadas.

1. Diagrama de alto nivel del sistema técnico de juego completo.
2. Descripción de alto nivel del sistema técnico completo del operador.
3. Relación de los principales proveedores del sistema técnico de juego.
4. Descripción de alto nivel de la integración de los diferentes proveedores del sistema técnico de juego.
5. Diagrama organizacional y descripción de las principales funciones de backoffice y de soporte a la operativa del operador, indicando cuáles son gestionadas directamente por el operador y cuáles se gestionan a través de cada uno de los proveedores.
6. Relación de los centros de proceso de datos (CPD) utilizados directamente por el operador, indicando la ubicación física (dirección, ciudad, país), el nombre del proveedor de infraestructura de CPD y una descripción general de las funcionalidades que se soportan.
7. Relación de los centros de proceso de datos (CPD) utilizados por cada uno de los proveedores de servicios de juego, indicando también en este caso la ubicación física (dirección, ciudad, país) y el nombre del proveedor de infraestructura de CPD y una descripción general de las funcionalidades que se soportan.
8. Principales áreas de gestión de la seguridad, indicando cuáles son responsabilidad del operador y cuáles son gestionadas por cada uno de los proveedores.
9. Descripción de los procedimientos y mecanismos establecidos para garantizar que las conexiones realizadas desde España o con un registro de usuario español hacia un dominio que sea propiedad o esté controlado por el operador de juego, su matriz o sus filiales se dirijan a un sitio web con nombre de dominio bajo «.es». Descripción de las medidas implementadas por el operador para detectar y evitar, en la medida de lo posible, conexiones a través de tecnologías de red cuyo fin sea ocultar la dirección IP del jugador. Descripción de los procedimientos establecidos para contrastar la geolocalización de la IP del jugador, con su país de residencia y, en su caso, los medios de pago utilizados, con el fin de detectar posibles fraudes por parte del jugador.

- b) Sistema de control interno: capturador y almacén.
1. Diagrama de alto nivel del sistema de control interno y su relación con la plataforma.
 2. Descripción funcional.
 3. Proveedores de capturador y de almacén.
 4. Centros de proceso de datos (CPD), indicando la ubicación física (dirección, ciudad) y el nombre del proveedor de infraestructura de CPD.
 5. Descripción de alto nivel de la gestión de la seguridad y de las principales medidas de seguridad.
- c) Descripción de la plataforma. Incluirá al menos el registro de usuario, la cuenta de juego y los medios de pago.
1. Diagrama de alto nivel.
 2. Descripción funcional.
 3. Relación de los principales proveedores, indicando el nombre del producto y versión.
 4. Diagrama organizacional y descripción de las principales funciones de backoffice y de soporte a la operativa del operador, indicando cuáles son gestionadas directamente por el operador y cuáles se gestionan a través de cada uno de los proveedores.
 5. Descripción de los diferentes canales (web, telefónico, SMS, otros) previstos para el registro de usuario, el acceso a la cuenta de juego o la realización de operaciones de depósito, retirada, pago de la participación o abono de los premios. Se harán constar y se describirán detalladamente los casos en que se plantee la utilización de terminales físicos accesorios de cualquier tipo, kioskos, o terminales en puntos atendidos por personal del operador.
 6. Relación de medios de pago aceptados. Se indicará si el operador gestiona directamente la relación con cada medio de pago, o bien utiliza un intermediario, en cuyo caso se incluirán los datos detallados del mismo (nacionalidad, razón social, número de identificación fiscal o equivalente) así como si la relación comercial con el intermediario la mantiene directamente, a través de otra empresa del grupo o a través de alguno de los proveedores de servicios de juego.
 7. Descripción de las medidas para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de las comunicaciones con el participante.
 8. Descripción de alto nivel de la gestión de la seguridad y de las principales medidas de seguridad.
 9. Mecanismos de limitación a la participación. Se clasificarán los juegos ofrecidos en la licencia general bajo uno o varios de los siguientes epígrafes:
 - a) Juegos cuya participación únicamente se producirá después de un registro de usuario y comprobación de las prohibiciones subjetivas en los términos de los artículos 26 y 27 del Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, y la Resolución de 12 de julio, de la Dirección General de Ordenación del Juego, que los desarrolla.
 - b) En la licencia general de concursos, juegos para los que se solicite la autorización de participación sin la previa identificación de los participantes a que hace referencia el artículo 26.1 del Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre.
 - c) Otros. En este caso se incluirá una descripción detallada de los mecanismos de limitación a la participación proyectados.
 10. Obligaciones de información al participante. Se confirmará en este apartado que la plataforma proyectada cumplirá las obligaciones de información al participante, en particular las recogidas en las Órdenes ministeriales que regulan cada juego y la obligación del artículo 35 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, relativa a que el participante tendrá acceso en tiempo real al saldo de la cuenta de juego vinculada y al registro de todas las participaciones o jugadas efectuadas, al menos, en los últimos treinta días.

11. Comportamiento de la plataforma ante caídas del sistema. Se indicarán los principales valores con que se ha proyectado el sistema técnico recogidos en el plan de continuidad de negocio, en particular:

a) El RPO (Recovery Point Objective) que indicará el tiempo máximo de posible pérdida de datos ante un desastre, expresado en minutos, horas o días, para el registro de usuario, la cuenta de juego y los datos del software de juego. En el caso de que el RPO de alguno de estos elementos supere 24 horas, se justificará razonadamente la medida y su posible impacto sobre los participantes.

b) El RTO (Recovery Time Objective) que indicará el tiempo máximo hasta recuperar el servicio, expresado en minutos, horas o días, para el registro de usuario [max 1 semana], la cuenta de juego [max 1 semana] y para el software de juego [max 1 mes]. En el caso de que el RTO supere alguno de los tiempos máximos, se justificará razonadamente la medida y su posible impacto sobre el juego y los participantes.

12. Medidas de juego responsable. Se indicará en este apartado qué medidas de juego responsable, que habrán sido aportadas en el apartado correspondiente indicado por las bases o anexos de la convocatoria, estarán incluidas de forma automatizada en el sistema técnico de juego.