



## ANESAR

Certificación del referencial privado SALONES DE JUEGO Y RECREATIVOS ANESAR:

***“CALIDAD y RESPONSABILIDAD GARANTIZADA”***

## Propuesta técnica



**EJEMPLO CHECK-LIST DE AUDITORÍA**

LOCAL/ESTABLECIMIENTO/MÁQUINAS	Si	No
El local cuenta con las licencias e inscripciones precisas y en vigor para ejercer su actividad (licencia de apertura, permiso de funcionamiento de juego y renovaciones posteriores del permiso si existieran, resolución de inscripción como empresa titular de salones de juego en el Registro de Empresas de Juego Autonómico, autorización como local o zona de apuestas).	+	
Los elementos de juego (máquinas, interconexiones, etc.) del local cuentan con la documentación acreditativa de su autorización.	+	
Existe una clara y visible advertencia en la puerta sobre la prohibición de acceso de menores de 18 años.	+	
Las advertencias en las máquinas están en buen estado y son visibles.	+	
Documentación de cada máquina expuesta en las máquinas y guardada en el archivo, con comprobación de nº de serie y placa identificativa (las marcas de fábrica deben ir grabadas en el mueble o carcasa que forma el cuerpo principal de la máquina, en el microprocesador o memoria que contenga el programa de juego y en los contadores).	+	
El sistema informático con el que, en su caso, cuenta el local para el control de clientes en los juegos en los que la normativa así lo exija, es correcto y está en funcionamiento.	+	
Autorización para la venta de tabaco expuesta en el lateral de la máquina de venta.	+	
Cartel de prohibido fumar a la vista de los clientes.	+	
El punto de control y la posición habitual de los empleados están situados de manera correcta, de tal forma que desde el mismo hay una correcta visibilidad de los accesos y del local.	+	
Hay una copia de la normativa de aplicación en el local a disposición de los clientes.	+	
Póliza de seguro de responsabilidad civil y último recibo en vigor.	+	
Certificados de revisión de extintores, bocas de extinción y sistemas de seguridad (señalar fecha de última revisión) y contrato de mantenimiento con la empresa encargada de los sistemas de protección contra incendios.		-
Certificados de revisión de la instalación eléctrica en vigor (señalar fecha de última revisión).	+	
Hojas de reclamaciones y cartel anunciador que se dispone de las mismas.		-
Carnés profesionales del juego (según CCAA).	N/A	
Se dispone en el local de copia de los Reglamentos y Normativa	+	

básica de juego en vigor.		
Se dispone de las autorizaciones de las actividades promocionales y sorteos que se estén realizando en el establecimiento.	+	
Documento de aforo y de horario a la vista (ampliado horario hasta las 2:00 h en CyL)	+	
El local cumple con la normativa en materia de PRL (verificar señalización de salidas, salidas de emergencia, cuadro eléctrico e iluminación) y verificar que el personal dispone de la formación obligatoria en materia de PRL.		-
Las máquinas se encuentran colocadas de forma que ni ellas ni en sus espacios obstaculicen los pasillos y vías de evacuación, que deberán tener un ancho de 2 metros.	+	
Cuartos de baño limpios y con todas las medidas de higiene necesarias.	+	
<b>PERSONAL</b>		
El personal de servicio es fácilmente reconocible y lleva una identificación con su nombre.	+	
El personal se encuentra perfectamente uniformado.	+	
El personal atiende correctamente a los clientes del establecimiento y de la sala de juego.	+	
En salones con máquinas tipo B con mayores premios que las B ordinarias y/o máquinas E y/o E1, deberán contar con unos de estos sistemas de CONTROL: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de control de acceso a las zonas de estas máquinas, previa presentación de DNI (comprobación de auto-prohibidos).</li> <li>• Mecanismos técnicos de bloqueo automático de las máquinas de juego para impedir su funcionamiento.</li> <li>• Aplicable a las máquinas de apuestas si comparten zona espacial con las máquinas citadas.</li> </ul>	+	
El personal cuenta con instrucciones de actuación en caso de posibles clientes incapaces o que muestran signos de embriaguez o intoxicación por drogas.	+	
Se cuentan con instrucciones sobre a quién recurrir en caso de conflicto.	+	
El personal ha recibido la formación específica necesaria para el correcto desempeño de sus funciones.		-
<b>BUENAS PRÁCTICAS y JUEGO RESPONSABLE</b>		
Los empleados conocen el funcionamiento de los distintos juegos para informar a clientes	+	
Existe un diagrama sobre la forma de actuar ante determinadas circunstancias (intentos de suplantación de identidad, documentación falsa, etc.)	+	
El personal tiene instrucciones precisas sobre comprobación de edad y gestión de incidencias sobre auto-prohibidos.	+	

Existen instrucciones sobre funcionamiento y comprobación de las medidas de seguridad del establecimiento	+	
Existe formación e información sobre medios de ayuda a personas que precisan ayuda para superar problemas de adicción.		-
El personal conoce las normas básicas de cumplimiento de JUEGO RESPONSABLE (prohibición de entrada a menores, auto-prohibidos, facilitación información ayuda problemas del juego, etc.).	+	
El personal conoce que tiene prohibida la participación en los juegos y apuestas en el establecimiento.	+	

**EJEMPLO INFORME DE AUDITORÍA**

Legislación de referencia a la hora de evaluar el cumplimiento del salón de juego:  
*“Decreto 12/20095 de 3 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento regulador de máquinas de juego y de los salones recreativos y de juego de la Comunidad de Castilla y León” y modificaciones posteriores.*

**LICENCIAS QUE POSEE EL SALÓN DE JUEGO:**

- ✓ LICENCIA APERTURA: en vigor, del Ayuntamiento de XXXX. Autorización como salón de juego con bar sin cocina. De fecha xxx. Superficie de xxx m2, aforo xxx personas. Verificamos que existe cartel de aforo a la vista de los clientes. También a la vista del cliente licencia de apertura y permiso de funcionamiento.
- ✓ PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE JUEGO: otorgado por la Junta de Castilla y León, en vigor, de fecha xxx.
- ✓ AUTORIZACIÓN COMO LOCAL DE APUESTAS: de la Junta de Castilla y León de emplazamiento de terminal auxiliar de apuestas, en vigor.
- ✓ RESOLUCIÓN DE INSCRIPCIÓN COMO EMPRESA TITULAR DE SALONES DE JUEGO en el Registro de Empresas de Juego Autonómico: de fecha xxx, nº de registro de empresa relacionada con las máquinas recreativas y de azar xxx.
- ✓ El cartel de aforo no se encuentra a la vista de los clientes.
- ✓ ACTAS INSPECCIÓN SANITARIA: verificamos un acta de inspección sanitaria del bar, siendo correcta. El cartel de alérgenos se coloca a disposición de los clientes durante la auditoría, por lo que damos por bueno este punto.

**AUTORIZACIONES DE LAS MÁQUINAS:**

- ✓ AUTORIZACIÓN INTERCONEXIÓN: autorización de la Junta de Castilla y León para los 2 sistemas de interconexión instalados, xxx y Sistema xxx, de fecha xxx (jackpot del salón e interconexión entre salones). A favor de Salón Centro nº SB-1179.
- ✓ Máquinas interconexionadas: BURLSQUE SALÓN, xxx, multipuesto; NEÓPOLIS SALÓN, xxx, MULTIPUESTO; GNOMOS SALÓN, xxx, multipuesto; 3 MULTILINER, xxx; 4 NOVOLINE, 3029 (1,2,3,4); 2 GIGAMES EL CHIRINGUITO, xxx; 1 GIGAMES LA BODEGUILLA, xxx; 3 M BOX 3, xxx. Verificamos la documentación de las 3 MULTILINER, verificando que la documentación en carpetas y en las máquinas es OK (comunicación de emplazamiento xxx tipo B, fecha de comunicación emplazamiento xxx (se verifica la baja de esta máquina en el otro local de xxx, OK), autorización de explotación xxx, de fecha xxx, tasa fiscal de la máquina OK).
- ✓ Durante la auditoría revisamos las chapas de las máquinas y son coincidentes con la autorización de explotación y emplazamiento presentes en las máquinas.
- ✓ La documentación de las máquinas poseen copia escaneada en drive.
- ✓ ZONA DE APUESTAS DEPORTIVAS: a favor de xxx. De fecha xxx.

**OTROS REQUISITOS DEL LOCAL:**

- ✓ Poseen máquina de tabaco, en funcionamiento, con la autorización pertinente del Comisionado del Mercado de Tabacos, autorización nº xxx, de fecha xxx.
- ✓ La normativa de aplicación se encuentra en una carpeta: copia del Decreto 94/2007 y copia del Decreto 12/2005, así como copia a disposición de los clientes con el artículo 61, de régimen de

los salones, donde queda constancia de la prohibición de entrada a menores de 18 años, control de DNI en máquinas B, E y E1 (las máquinas del local son tipo B, de premio mayor a 500 euros, lo que les obliga a pedir el DNI a todos los clientes) y en máquinas de apuestas (se encuentran bloqueadas hasta que el personal del salón las activa). La Federación de Asociaciones de Empresas Operadoras de la Junta de Castilla Y León, FAOCALE, les mantiene la legislación de aplicación actualizada, enviándoles carpeta con la legislación en papel.

- ✓ Verificamos el contrato de mantenimiento de extintores, con la misma Empresa que el local xxx, pero en esta local la empresa no les ha dado copia de los certificados de revisión de extintores, bocas de extinción y sistemas de seguridad y contrato de mantenimiento con la empresa encargada de los sistemas de protección contra incendios.
- ✓ Aún no se ha realizado revisión periódica de la instalación eléctrica de baja tensión, ya que no han transcurrido 5 años desde la instalación eléctrica inicial.
- ✓ No se realizan sorteos, por lo cual no es necesario disponer de autorizaciones al respecto. La cartelera de horario está marcado el cierre a la 1:00 h., lo cambiarán en breve para marcar hasta las 2:00 h.
- ✓ **PUNTO FUERTE:** Los baños están limpios y poseen el equipamiento necesario. Su estado es excelente. Se dispone de baño para minusválidos.
- ✓ **PUNTO FUERTE:** se dispone de diagramas de flujo a disposición del personal para guiar en la identificación de suplantaciones de identidad o documentación falsa.
- ✓ **PUNTO FUERTE:** existe un protocolo a disposición del personal de cómo actuar en caso de robo.
- ✓ **SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:** en vigor, con xxx, recibo pago válido hasta el xxx .
- ✓ **CLUB DE FUMADORES:** poseen las autorizaciones pertinentes del Club de Fumadores. Cuidado con el Nuevo Reglamento de Protección de Datos, ya que aplica al Club de Fumadores, al registrarse los datos personales de clientes.
- ✓ En el local no podemos verificar que el personal dispone de la formación obligatoria en materia de PRL.
- ✓ Posee sistema de seguridad, controlándose las zonas interiores y exteriores.

**AUTOEXCLUÍDOS (AUTO-PROHIBIDOS):**

- ✓ No existe formación específica al personal con respecto a la ayuda a personas con problemas de adicción (sí en el manejo del Registro de Interdicciones al Juego).
- ✓ Existe información sobre medios de ayuda a personas que precisan ayuda para superar problemas de adicción; la documentación al respecto para informar a los clientes ha sido creada por xxx (Guía “La Apuesta Responsable”).

**GESTIÓN DE RECLAMACIONES:**

- ✓ Existe un libro de reclamaciones oficial para los clientes del establecimiento: si la reclamación es relativa a las máquinas y apuestas, existe un formato de libro oficial para reclamaciones de la Junta de Castilla y León, con 3 hojas (1 se queda en el establecimiento, otra copia se la lleva el cliente y otra copia es para la Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego de la Junta de Castilla y León).
- ✓ No está a la vista de los clientes el cartel de disponer de hoja de reclamaciones durante la auditoría. Asimismo, en todas las máquinas existe un cartel anunciando a los clientes que se dispone de hoja de reclamaciones.
- ✓ En este local no tienen constancia de haber recibido reclamaciones con el formato oficial.

**BUENAS PRÁCTICAS:**

- ✓ Para verificar el conocimiento que posee el personal del salón de juego en lo que respecta el funcionamiento de las máquinas, se elige al azar la ruleta, de la cual, xxx, nos explica perfectamente su funcionamiento, cómo es su manejo, los diferentes juegos que posee, los premios obtenidos, etc.
- ✓ xxx no porta la chapa identificativa pertinente, al ser una sustitución de urgencia a otra compañera que se ha tenido que ausentar por causas personales.
- ✓ Todas las máquinas poseen sus pertinentes autorizaciones: todas las máquinas poseen la placa metálica pertinente inviolable con su autorización, nº de serie (documento de identidad de la máquina); la numeración de la máquina tiene que coincidir con el establecimiento (para evitar que las máquinas cambien de Salón de Juego sin autorización) y podemos verificar que la documentación está en regla ya que existe trazabilidad entre las placas de las máquinas y el

- establecimiento donde se encuentran.
- ✓ **PUNTO FUERTE:** poseen botón del pánico en el local, conectado con la policía y los móviles de los gerentes.
  - ✓ **PUNTO FUERTE:** las máquinas tienen instalado un botón de llamada al personal de sala.
  - ✓ Poseen cajero a disposición de los clientes, para realizar pagos.
  - ✓ Está a disposición de los empleados el cuadrante de responsables y personal, con el fin de saber con quién contactar en caso de incidencias.
  - ✓ Con respecto al control de datos de carácter personal de los clientes, en el caso de reclamaciones sí registran los datos personales de los clientes, sería recomendable mejorar la comunicación de cómo y para qué se van a tratar los datos de los clientes, en virtud del Reglamento de Protección de Datos en vigor.
  - ✓ Posee marketing olfativo, con el mismo aroma en todos los salones del grupo.

**JUEGO RESPONSABLE:**

- ✓ Poseen un cartel en la zona de apuestas deportivas de xxx, sobre juego responsable y las asociaciones o estamentos oficiales a los que recurrir en caso de que el cliente necesite ayuda si considera que tiene un problema de adicción. No hay trípticos para entregar a los clientes, lo que sería recomendable.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

- ✓ Recomendamos que coloquen cartelera relativa al tratamiento de los datos de los clientes (RGPD) y de poseer hojas oficiales de reclamaciones a disposición del cliente.
- ✓ Implementar un sistema eficaz que garantice tener a disposición en el local de la legislación en vigor relativa al juego y realizar formación al personal y registrarla con los cambios relevantes de aplicación (actualmente se depende de FAOCALE para ello).
- ✓ Implementar un control de distancia entre máquinas, pasillos y vías de evacuación para garantizar siempre los 2 m. Registrar los controles realizados (nota: medimos durante la auditoría los pasillos y cumplen la distancia mínima, excepto en una zona, donde se debe cambiar la localización de las máquinas; se debería verificar con la autoridad competente si es distancia entre máquinas o distancia entre los asientos de las máquinas).
- ✓ El contrato de mantenimiento de extintores es con la misma Empresa que el local xxx, pero en este local la empresa no les ha dado copia de los certificados de revisión de extintores, bocas de extinción y sistemas de seguridad y copia del contrato de mantenimiento con la empresa encargada de los sistemas de protección contra incendios.
- ✓ Recomendamos que la empresa cree unos trípticos para hablar del JUEGO RESPONSABLE y a qué asociaciones o estamentos oficiales acudir en el caso de tener necesidad.
- ✓ Implementar un sistema de identificación clara de los gerentes, ya que al no llevar uniforme, no es posible identificar que son trabajadores de la Empresa (por ejemplo, identificación colgada al cuello mientras estén en el interior de local). En este local xxx no portaba su correspondiente chapa identificativa.
- ✓ El personal del local no posee formación de manipulador de alimentos, cuestión obligatoria al poseer bar; los certificados de manipulador deberán estar disponibles en el local.
- ✓ No existe formación específica al personal con respecto a la ayuda a personas con problemas de adicción, recomendamos impartir formación específica a este respecto al personal.
- ✓ Poner en marcha la formación obligatoria en materia de PRL del personal y disponer de los títulos en el local.
- ✓ Como la renovación de licencias y autorizaciones del salón de juego se lleva desde la Central de xxx, recomendamos la creación y comunicación a los salones de un procedimiento de renovación de licencias y autorizaciones, así como un sistema de registros asociado, con el fin de garantizar que el sistema de renovaciones se lleva a cabo en tiempo y forma, funciona y está controlado.
- ✓ Recomendamos crear un registro propio del control de movimientos y máquinas en activo, recomendamos que sea un registro que posea fecha y vaya firmado por el Gerente del local, para que sea trazable entre el último registro oficial de movimientos y el resumen de máquinas en vigor en el local.
- ✓ Se debe poseer copia de los certificados de metrología (calibraciones) de las máquinas en el establecimiento.

- ✓ Recomendamos que se guarde copia de todas las reclamaciones recibidas, sean o no presentadas a los estamentos oficiales pertinentes, con el fin de poder realizar un estudio sobre los motivos de las reclamaciones y, en el caso de ser recurrentes, poner en marcha las acciones correctivas pertinentes. Asimismo, recomendamos que se cree una instrucción de trabajo y registros asociados aplicable a todos los salones del Grupo, con el fin de posibilitar un control de las reclamaciones recibidas a nivel de Grupo, así como garantizar una buena gestión de éstas por parte del personal de los salones de juego. Asimismo, recomendamos crear un manual formativo a este respecto y ponerlo a disposición del personal.
- ✓ No se posee procedimiento escrito sobre las instrucciones de actuación en caso de posibles clientes incapaces o que muestren síntomas de embriaguez o intoxicación por drogas (queda a criterio del Manager o personal de la sala cómo actuar en estos casos, no basta con comunicar al cliente que tiene reservado el derecho de admisión, es necesario que el personal tenga claro qué hacer en caso de conflicto, teléfonos de contacto a los que llamar, qué registro deben realizar en este caso, normas de comportamiento con frases “tipo”, qué hacer si un cliente se pone violento, qué hacer en caso de controlar a los “mirones” o “descuideros”, etc.).
- ✓ Aunque el Gerente del local y el personal conocía las instrucciones sobre el funcionamiento y comprobación de las medidas de seguridad del establecimiento, no existe ningún procedimiento ni instrucción documentada a este respecto.
- ✓ Es necesario actualizar al nuevo Decreto de Protección de Datos de carácter personal en vigor la documentación presente en la sala, así como la cartelera a disposición de los clientes. (Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) entró en vigor en mayo de 2016 y es aplicable a partir de mayo de 2018). Asimismo, es recomendable formar al personal en las obligaciones del RGPD en vigor.
- ✓ Aunque podemos verificar que el Gerente del Salón de Juego auditado y el personal conoce perfectamente sus funciones y la metodología de su trabajo, no existen evidencias de la formación que han recibido, al no poder verificarse la existencia de Manuales de Formación y certificados de asistencia del personal a las formaciones impartidas por la Empresa.
- ✓ Recomendamos que el Grupo cree un manual de acogida para el personal y formación periódica de refresco (además de registrar la formación impartida), con el fin de marcar de forma clara los métodos y procedimientos de trabajo del personal, con el fin de estandarizar los diferentes procesos en los salones pertenecientes al Grupo; asimismo, recomendamos la puesta en marcha de un método de evaluación de la eficacia de la formación y puesta en marcha de planes anuales de formación, en función de las necesidades concretas de cada salón.
- ✓ Recomendamos la puesta en marcha de un sistema estructurado de indicadores de los resultados obtenidos en todas las evaluaciones realizadas en los salones, con el fin de poder implantar acciones de mejora globales en función de aquéllos puntos débiles repetitivos, así como poner en marcha de formación específica con los resultados obtenidos del análisis de datos de las evaluaciones (las reclamaciones de clientes, las actas de inspección, las evaluaciones de cliente misterioso si se llegaran a realizar y las auditorías de OCA Cert, pueden servir para detectar necesidades de formación para el personal y para evaluar la eficacia de las acciones formativas puesta en marcha por el Grupo).