



Anexo I. Lista de requisitos de funcionalidad bajo el alcance de la auditoría bienal (versión 3.1).

Requisitos de funcionalidad general

La siguiente tabla incluye los requisitos de funcionalidad general a ser verificados en todas las auditorías para cada una de las licencias generales otorgadas al operador.

Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
Juego Responsable	Acciones preventivas contra el juego patológico y su operativa	OM_PLG	Anexo II. 3.1	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.	Se deberá auditar que existe un procedimiento de intentos de juego en los referidos términos y la existencia de un registro documentado.
Contrato, Aceptación, copia y modificación	Contrato de juego	RD_LIC	Artículo 31	2. La aceptación expresa del contrato de juego por el participante se manifestará por cualquier medio válido en Derecho y la prueba de ésta y su conservación corresponderá en todo caso al operador de juego.	Se deberá auditar la existencia del registro de aceptaciones.
	Obligaciones del operador en relación con los participantes	RD_LIC	Artículo 33	El operador deberá conservar el contrato de juego suscrito con el jugador por un plazo de seis años desde la cancelación del registro de usuario y adoptar todas las medidas necesarias para la protección de los datos del participante.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación establecidas y durante los plazos definidos.
	Política de privacidad	RES_TEC	Anexo I. 2.4.2	Cualquier modificación de la política de privacidad requerirá su comunicación al usuario y su aceptación.	Verificar que todas las modificaciones realizadas sobre la política de privacidad han sido comunicadas y aceptadas por los usuarios.
Registro de usuario y comprobación de las prohibiciones	Conservación de copia de los documentos aportados	RES_TEC	Anexo I. 2.1.2	El operador deberá conservar copia de los documentos aportados para la identificación de los participantes registrados. El operador establecerá los procedimientos técnicos necesarios para la conservación de la copia digital de los documentos aportados por los participantes.	Se deberá auditar la correcta implantación de los procedimientos, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en los procedimientos. Se deberá auditar que el registro asociado a los procedimientos se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
	Servicios de verificación ofrecidos por la Dirección General de Ordenación del Juego	RES_TEC	Anexo I. 2.1.4	El operador registrará y conservará cuantas consultas realice al sistema de verificación de identidad, dejando constancia de la fecha, hora y minuto de la consulta. Los datos deberán ser conservados, junto con los correspondientes al registro de usuario, durante el período de vigencia del registro de usuario y durante los seis años siguientes a su cancelación o anulación.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación establecidas y durante los plazos definidos.
		RES_TEC	Anexo I. 2.1.4	El operador registrará y conservará cuantas consultas realice al Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, dejando constancia de la fecha, hora y minuto de la consulta. Los datos deberán ser conservados, junto con los correspondientes al registro de usuario, durante el período de vigencia del registro de usuario y durante los seis años siguientes a su cancelación o anulación.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación establecidas y durante los plazos definidos.
	Activación del registro de usuario y limitación en la participación.	RES_TEC	Anexo I. 2.1.5	El operador dispondrá de un procedimiento documentado de registro y activación de usuario que recogerá los requisitos de identificación y limitación de la participación establecidos en los artículos 26 y 27 del 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.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
		RES_TEC	Anexo I. 2.1.5	El operador es el responsable de la veracidad de los datos que figuren en sus registros de usuario y de la correcta identificación de los participantes en los juegos que organicen o desarrollen. Asimismo, el operador deberá contar con un servicio de verificación de los datos de identidad y fecha de nacimiento suficiente para determinar la veracidad del registro. Este servicio podrá ser prestado por terceros que presten servicios profesionales de verificación de identidad.	Se deberá auditar que existe un procedimiento de veracidad de los datos en los referidos términos.
		RES_TEC	Anexo I. 2.1.5	Los operadores deberán registrar y conservar la totalidad de las gestiones, consultas y requerimientos que hubieran realizado para la verificación de los datos aportados por los solicitantes, así como cuantos documentos hubieran recibido o empleado con este fin. Los datos deberán ser conservados, junto con los correspondientes al registro de usuario, durante el período de vigencia del registro de usuario y durante los seis años siguientes a su cancelación o anulación.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación establecidas y durante los plazos definidos.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
	Revisión periódica de los registros de usuario	RES_TEC	Anexo I. 2.1.6	El operador establecerá un procedimiento técnico, que permita la revisión periódica de los registros de usuario en los términos establecidos en el artículo 26.3 del 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.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
	Cancelación del registro de usuario	RES_TEC	Anexo I. 2.1.7	El operador conservará los datos de los registros de usuario cancelados. En el registro se detallará el momento de cancelación y el motivo.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación establecidas y durante los plazos definidos.
	Suspensión por inactividad	RES_TEC	Anexo I. 2.1.8	El operador mantendrá un registro de los registros de usuario suspendidos por inactividad en el que se incluirá la fecha de suspensión.	Se deberá auditar que existe el registro correspondiente y que se están cumpliendo las obligaciones de conservación establecidas y durante los plazos definidos.
	Medidas de prevención del fraude	RES_TEC	Anexo I. 2.1.9	El operador dispondrá de procedimientos para la detección de fraude. Los procedimientos incluirán la pronta notificación de las acciones sospechosas a los organismos públicos competentes para su investigación.	Se deberá auditar la correcta implantación de los procedimientos, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en los procedimientos. Se deberá auditar que el registro asociado a los procedimientos se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
	Registro y comunicación en relación a la suspensión cautelar del registro de usuario	RES_TEC	Anexo I. 2.1.9	El operador mantendrá un registro de usuarios suspendidos. El registro incluirá la fecha y el motivo de la suspensión.	Se deberá auditar que existe el registro correspondiente y que se están cumpliendo las obligaciones de conservación establecidas y durante los plazos definidos.
	Registro de usuario activo único	RES_TEC	Anexo I. 2.1.10	El operador establecerá los procedimientos y mecanismos necesarios para garantizar el requisito de registro de usuario activo único por participante del artículo 26.2 del 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.	Se deberá auditar la correcta implantación de los procedimientos, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en los procedimientos. Se deberá auditar que el registro asociado a los procedimientos se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
Cuenta de juegos, cobros y pagos	Obligaciones del operador en relación con los participantes	RD_LIC	Artículo 33	El operador deberá conservar el detalle analítico de los movimientos en relación con la cuenta de juego del jugador y de las jugadas efectuadas durante un periodo de seis años.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación establecidas y durante los plazos definidos.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
	Funcionalidad de la cuenta de juego	RES_TEC	Anexo I. 2.2.1	Las correcciones, anulaciones o ajustes se reflejarán en apuntes independientes, sin que, en ningún caso, se pueda borrar la transacción original corregida, anulada o ajustada.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación establecidas y durante los plazos definidos, así como procedimientos que eviten borrado, anulación, corrección, etc.
	Procedimiento de control de los depósitos de los participantes	RES_TEC	Anexo I. 2.2.2	Existirá un libro de registro que se cumplimentará con periodicidad mínima semanal en el que se comprobará y anotará el saldo de los fondos depositados por los participantes en las cuentas de juego del usuario, el saldo de cada una de las cuentas corrientes bancarias en España a que hace referencia el artículo 39 del Real Decreto 1614/2011, la fecha y hora en que se ha realizado la comprobación y la firma de una persona designada por el operador.	Se deberá auditar la correcta implantación de los procedimientos, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en los procedimientos. Se deberá auditar que el registro asociado a los procedimientos se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
		RES_TEC	Anexo I. 2.2.2	En el caso de que el saldo de los fondos depositados por los participantes sea inferior al de las cuentas corrientes bancarias, se tomarán inmediatamente las medidas para incrementar el saldo de las cuentas corrientes bancarias y se repetirá la comprobación y anotación en el libro registro el día siguiente hábil.	Se deberá auditar la correcta implantación de los procedimientos, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en los procedimientos. Se deberá auditar que el registro asociado a los procedimientos se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
	Historial	RES_TEC	Anexo I. 2.2.3	El participante, podrá consultar en tiempo real un resumen, al menos por año natural, de los movimientos en su cuenta de juego que incluya: el saldo inicial, la suma de los depósitos realizados, la suma de las retiradas realizadas, la suma de los cargos por el importe de la participación en los juegos y por los servicios adicionales que pudiera prestar el operador, la suma de los abonos por los eventuales bonos aceptados por el participante y por los premios obtenidos, y el saldo final.	Se deberá auditar la correcta implementación de esta obligación, aportando evidencias de su cumplimiento.
		RES_TEC	Anexo I. 2.2.3	El sistema estará diseñado para poder emitir en tiempo real y previa solicitud del participante un documento que incluya la información descrita en el párrafo anterior y en el que consten los datos de identificación del operador y del participante.	Se deberá auditar la correcta implementación de esta obligación, aportando evidencias de su cumplimiento.
		RES_TEC	Anexo I. 2.2.3	El operador dispondrá de un procedimiento que permita a aquellos usuarios que no dispongan de cuenta de juego activa en el operador en el momento de la consulta, obtener dicha información a través de los canales de atención a los usuarios del operador. Ante esta solicitud del participante, una vez realizadas las comprobaciones de identidad necesarias, el operador deberá poner a disposición del usuario el documento solicitado en el plazo máximo de diez días.	Se deberá auditar la correcta implementación de esta obligación. Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
	Prohibición de transferencias entre participantes	RES_TEC	Anexo I. 2.2.5	El operador establecerá los procedimientos técnicos necesarios que impidan las transferencias entre cuentas de juego asociadas a diferentes registros de usuario.	Se deberá auditar la correcta implantación de los procedimientos, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en los procedimientos. Se deberá auditar que el registro asociado a los procedimientos se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
	Cuentas asociadas a registros de usuario en estado diferente a activo	RES_TEC	Anexo I. 2.2.7	El operador deberá disponer de un procedimiento documentado de controles técnicos y revisiones para garantizar que las cuentas de juego asociadas a registros de usuario en estado diferente a activo no realizan movimientos indebidos.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
	Registro de las operaciones de pago y cobro	RES_TEC	Anexo I. 2.3.1	El operador deberá conservar o estar en disposición de obtener el apunte detallado de cada operación de depósito o retirada junto con toda la información asociada a cada operación, independientemente de que utilice medios propios o de terceros.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación establecidas y durante los plazos definidos.
		RES_TEC	Anexo I. 2.3.1	Cuando se utilicen servicios de tarificación adicional, el operador deberá conservar la información relativa al importe de participación y al identificador de juego o concurso en que el que tuvo lugar la participación, y estar en disposición de obtener el número de teléfono y la cuenta utilizados para facturar la participación al jugador.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación establecidas y durante los plazos definidos.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
	Procedimiento de control de las operaciones de pago y cobro	RES_TEC	Anexo I. 2.3.3	<p>El operador implantará un procedimiento de contraste de las operaciones de pago y cobro respecto a los apuntes en la cuenta de juego o en el software de juego, que incluirá al menos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Las cuentas de juego asociadas a registros de usuario en estado diferente a activo no realizan movimientos indebidos.• La verificación de que los importes de depósitos y retiradas se corresponden con los importes de operaciones realizadas a través de los medios de pago.• La verificación de que no existen depósitos realizados por los participantes por encima de los límites de depósito que tuviera fijados cada uno de ellos.• La verificación de que las retiradas se ordenan en un plazo máximo de 24 horas, a excepción de las causas previstas excepcionalmente y que hubieran sido previamente notificadas a la Dirección General de Ordenación del Juego. <p>El procedimiento se ejecutará con periodicidad mínima mensual</p>	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
Límites de los depósitos		RES_TEC	Anexo I. 2.2.8	<p>El operador mantendrá un registro con las modificaciones en los límites de depósito detallada por registro de usuario. El registro incluirá la fecha y el motivo de la modificación. Deberá quedar registrado si la modificación fue solicitada por el jugador o establecida por el operador.</p>	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación de información establecidas y durante los plazos definidos.
		RES_TEC	Anexo I. 2.2.8	<p>El operador deberá conservar las pruebas de prevención de conductas adictivas del juego y de juego responsable superados por el jugador, necesarios para solicitar el incremento de los importes de depósito o la desaparición de cualquier límite que tenga establecido para su cuenta de depósito, así como el análisis histórico de la trayectoria del participante, en los supuestos de segunda petición o ulteriores peticiones de aumento de límites que realice un mismo participante.</p>	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación de información establecidas y durante los plazos definidos.
Registro y trazabilidad	Registros y logs del sistema técnico de juego	RES_TEC	Anexo I. 6.1	<p>El operador conservará registros y logs de todas las decisiones del participante, del propio operador, de su personal o de sus sistemas, que tengan repercusión en el desarrollo del juego, en el registro de usuario, en las cuentas de juego o en los medios de pago.</p>	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación de información establecidas y durante los plazos definidos.
		RES_TEC	Anexo I. 6.1	<p>En relación con los datos de desarrollo del juego, los datos deberán poder reconstruir todos los lances del juego que pudieran tener repercusión sobre su desarrollo El Sistema Técnico de Juego también debe conservar registros y logs en materia de seguridad de los sistemas de información.</p>	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación de información establecidas y durante los plazos definidos.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
		RES_TEC	Anexo I. 6.1	Todos los referidos registros y logs deberán ser accesibles online para la Dirección General de Ordenación del Juego durante un tiempo no inferior a doce meses. De manera excepcional y justificadamente el operador podrá eximirse de este requisito previa solicitud de autorización a la Dirección General de Ordenación del Juego.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación de información establecidas y durante los plazos definidos.
		RES_TEC	Anexo I. 6.1	Los registros y logs deben ser conservados en almacenamiento durante al menos 6 años.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de conservación de información establecidas y durante los plazos definidos.
		RES_TEC	Anexo I. 6.1	Los operadores deberán tener previsto un procedimiento de recuperación de esta información.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
		RES_TEC	Anexo I. 6.1	Los registros y logs estarán diseñados de forma que se evite la posibilidad de borrado o modificación.	Se deberá auditar que existen procedimientos o medidas que eviten el borrado o modificación de los logs y registros.
		RES_TEC	Anexo I. 6.1	Cualquier actuación de borrado que el operador deba realizar, por ejemplo, para corregir errores técnicos, deberá ser debidamente aprobada por el operador y se conservará la documentación justificativa de los ajustes realizados.	Se deberá auditar que se cumple el procedimiento definido a tal efecto y que están cumpliendo las obligaciones de conservación de información establecidas.
		RD_TEC	Artículo 4.1.a) y c)	El operador deberá registrar todas las actuaciones u operaciones de juego realizadas desde los equipos y usuarios conectados a la misma, operaciones y resultados sobre eventos de apuestas y sorteos, reparto de premios, operaciones sobre el registro de usuario y las cuentas de juego, datos agregados y de control, así como eventos de funcionamiento de la plataforma de juego.	Se mantiene el registro de todas las actuaciones u operaciones de juego realizadas desde los equipos y usuarios conectados a la misma, operaciones y resultados sobre eventos de apuestas y sorteos, reparto de premios, operaciones sobre el registro de usuario y las cuentas de juego, datos agregados y de control, así como eventos de funcionamiento de la plataforma de juego.
Terminales y sesión de usuario	Identificación de terminales	RES_TEC	Anexo I. 3.7.1.1	La plataforma deberá ser capaz de identificar los diferentes tipos y versiones de terminales, y se conservará registro de los mismos.	Verificar que la plataforma es capaz de identificar los diferentes tipos y versiones de terminales, y se conserva registro de los mismos.
		RES_TEC	Anexo I. 3.7.1.1	Si el terminal está instalado en salas de juego físicas, casino u otros establecimientos donde estén autorizados, la plataforma deberá identificar el establecimiento.	Para los terminales instalados en salas de juego físicas, casino u otros establecimientos donde estén autorizados, la plataforma identifica el establecimiento.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
	Funcionalidad del terminal	RES_TEC	Anexo I. 3.7.1.2	Todas las transacciones realizadas a través del terminal serán registradas en la unidad central de juegos y asociadas a una persona que se deberá haber autenticado previamente, bien sea un participante, o bien sea el operador, sus técnicos o el personal autorizado por este operador.	Todas las transacciones realizadas a través del terminal son registradas en la unidad central de juegos y asociadas a una persona que se debe haber autenticado previamente, bien sea un participante, o bien sea el operador, sus técnicos o el personal autorizado por este operador.
		RES_TEC	Anexo I. 3.7.1.2	Los registros permitirán identificar las transacciones realizadas desde cada terminal.	Los registros permiten identificar las transacciones realizadas desde cada terminal.
	Terminales físicos de carácter accesorio	RES_TEC	Anexo I. 3.7.3.3	Integridad del terminal. El terminal también debe generar un registro o log local, donde registrará pista de auditoría de cualquier modificación en un componente software instalado, su eliminación o nueva instalación, así como de los accesos o intentos de acceso, ya sean locales o remotos. Estos registros se conservarán al menos noventa días, no siendo aplicable el requisito general de conservación de seis años. El sistema técnico comprobará al menos diariamente que los componentes software del terminal son los aprobados.	Se deberá auditar la correcta implementación de esta obligación. Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de registro y conservación de información establecidas y en los plazos establecidos.
	Sesión de usuario	RES_TEC	Anexo I. 3.8.2	Registro de las sesiones de usuario. La plataforma conservará registro de las sesiones de usuario, con detalle de los tiempos de inicio y fin de sesión de usuario, del mecanismo de autenticación utilizado por el usuario, y la causa de desconexión o inactividad.	Se deberá auditar la correcta implementación de esta obligación. Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de registro y conservación de información establecidas y en los plazos establecidos.
Canales de comunicación	Actividades de juego realizadas a través de sitio web	RD_TEC	Artículo 15	2. El operador deberá establecer los sistemas, mecanismos o acuerdos que garanticen que todas las actividades de juego que se realicen desde España o empleando un registro de usuario español se atienden desde el sitio web del operador bajo «.es». En particular, el operador deberá garantizar que todas las conexiones que se realicen desde territorio español o por participantes con registro de usuario español y que inicialmente fueran dirigidas a sitios web bajo dominio distinto al «.es», que sean propiedad o estén controlados por el operador, su matriz o sus filiales, sean redireccionadas al sitio web específico del operador bajo «.es».	Se deberá auditar la correcta implementación de esta obligación. Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
	Actividades de juego realizadas a través de mensajería de texto de servicios telefónicos fijos o móviles.	RD_TEC	Artículo 17	4. El operador deberá conservar las grabaciones, al menos, durante un año o hasta la caducidad de los premios de las correspondientes actividades de juego, si este plazo fuera mayor.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de registro y conservación de información establecidas.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
	Redirección al dominio «.es»	RES_TEC	Anexo I. 3.2	El operador establecerá procedimientos y mecanismos para garantizar que todas 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».	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
		RES_TEC	Anexo I. 3.2	El operador deberá implantar medidas que le permitan, en la medida de lo posible, detectar y evitar conexiones a través de tecnologías de red cuyo fin sea ocultar la dirección IP del jugador.	El operador ha implantado medidas que le permitan, en la medida de lo posible, detectar y evitar conexiones a través de tecnologías de red cuyo fin sea ocultar la dirección IP del jugador. Se solicita una especificación detallada de las herramientas o empresas relacionadas con esta tarea de identificación de direccionamiento IP.
		RES_TEC	Anexo I. 3.2	El operador deberá disponer de un procedimiento que permita 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.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso. Se solicita una especificación detallada de las herramientas o empresas relacionadas con esta tarea de geolocalización IP.
Sistema de control interno	Indisponibilidad del SCI y suspensión de la oferta de juego	RES_TEC	Anexo I. 5.1.8	El operador debe suspender la oferta de juego en los supuestos de indisponibilidad del sistema de control interno. Ante una indisponibilidad del almacén inferior a 24 horas, el operador podrá continuar su oferta de juego si el capturador sigue disponible, siempre que sea capaz de continuar registrando las transacciones a la espera de que vuelva a estar disponible el almacén. El operador suspenderá la oferta de juego ante una indisponibilidad del almacén superior a 24 horas.	Se deberá auditar la correcta implementación de esta obligación. Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento definido a tal efecto. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
	Calidad de la información del SCI	RES_TEC	Anexo I. 5.1.11	El operador deberá disponer de un procedimiento documentado de control de la calidad de los datos del SCI. Este procedimiento, deberá ejecutar con periodicidad mínima mensual, incluirá al menos las siguientes comprobaciones: – Que los datos incluyen a todos los participantes registrados en el operador. – Que los datos económicos incluyen a todas las transacciones de juego del periodo, incluyendo depósitos y retiradas, así como que las cifras obtenidas se corresponden con las cifras oficiales del operador. – Que los saldos de las cuentas de los participantes están adecuadamente reflejados en la información del sistema de control interno. – Que se han generado los ficheros mensuales del periodo, así como los ficheros diarios de cada uno de los días del periodo.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
		RES_TEC	Anexo I. 5.1.11	El operador conservará la documentación del resultado de las comprobaciones anteriores, incluyendo en esta documentación la fecha de realización, la firma de la persona responsable por parte del operador, las principales magnitudes, económicas y de número de usuarios registrados, transmitidas en los ficheros del sistema de control interno, así como su contraste con las cifras oficiales del operador.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de registro y conservación de información establecidas.
	Conservación de la información del SCI	RES_TEC	Anexo I. 5.1.13	El almacén debe conservar sus datos por un periodo mínimo de seis años.	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de registro y conservación de información establecidas y en los plazos establecidos en su caso.
		RES_TEC	Anexo I. 5.1.13	Los operadores de juego tendrán la obligación de facilitar y permitir a la Dirección General de Ordenación del Juego el acceso online a la información correspondiente a los doce últimos meses de actividad registrada en el almacén.	Se deberá auditar si existe un procedimiento que permita dar cumplimiento a tal efecto.
		RES_TEC	Anexo I. 5.1.13	Los operadores deberán tener previsto un procedimiento de recuperación de la información correspondiente a un periodo mínimo de seis años.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
Registro de la configuración de la sesión de juego bajo la licencia general de «Otros juegos»		RES_TEC	Anexo I. 2.1.14	En el caso de licencia general de «Otros juegos», los operadores deberán registrar y conservar los datos relativos a la configuración por parte del usuario de cada una de sus sesiones de juego bajo la licencia general de «Otros juegos».	Se deberá auditar que se están cumpliendo las obligaciones de registro y conservación de información establecidas y en los plazos establecidos en su caso.



Requisitos de funcionalidad singular

La siguiente tabla incluye los requisitos de funcionalidad singular a ser verificados en todas las auditorías para cada una de las licencias singulares otorgadas al operador.

Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
Porcentaje de retorno y tablas de premios	Reglamentación básica del juego	RES_TEC	Anexo I. 3.1	Los operadores deberán implantar en su sistema de juego los procedimientos necesarios para cumplir los requisitos establecidos en la reglamentación básica de cada juego y que se establece en la correspondiente Orden ministerial y, en particular, los requisitos establecidos respecto de: <ul style="list-style-type: none">• Reglas particulares del juego.• Reclamaciones de los participantes.• Obligaciones de información a los participantes.• Promoción de los juegos.• Canales y medios de participación.• Objetivo del juego.• Participación en el juego y límites a la participación.• Desarrollo del juego, determinación y asignación de los premios.• Formalización de apuestas o jugadas y supuestos de anulación y aplazamiento.• Pago de premios.	Se deberá auditar la correcta implantación de los procedimientos, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en los procedimientos. Se deberá auditar que el registro asociado a los procedimientos se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
		RES_TEC	Anexo I. 3.1	El operador implantará un procedimiento, que ejecutará con periodicidad mínima mensual, mediante el que verificará que su oferta de juego se adecua a los títulos habilitantes que ostenta, que las modalidades y variantes dentro de cada tipo de juego son conformes a la normativa vigente en cada momento, así como que se utilizan las versiones de software homologadas.	Se deberá auditar la correcta implantación de los procedimientos, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en los procedimientos. Se deberá auditar que el registro asociado a los procedimientos se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
		RES_TEC	Anexo I. 3.1	El operador conservará un registro de los juegos activos en cada momento, en el que se indicará el juego, la modalidad o variante, en su caso, el nombre comercial y la versión homologada.	Se mantiene un registro de los juegos activos en cada momento, en el que se indica el juego, la modalidad o variante, en su caso, el nombre comercial y la versión homologada.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
	Porcentaje de retorno al participante	RES_TEC	Anexo I. 3.3	El operador implantará un procedimiento que permita garantizar el correcto funcionamiento del retorno esperado al participante, mediante el que se verifique con periodicidad mínima mensual que el porcentaje de retorno al participante obtenido en cada uno de los juegos, modalidades o variantes, se corresponde con el valor o rangos esperados.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
		RES_TEC	Anexo I. 3.3	En los casos en que detecten desviaciones graves, el operador deberá desactivar los juegos afectados, modalidades o variantes, hasta que determine y subsane la incidencia.	Para todos los casos en los que se hayan detectado desviaciones graves, los juegos deben haber sido desactivados.
		RES_TEC	Anexo I. 3.3	De confirmarse la existencia de un funcionamiento anormal, el operador notificará a la Dirección General de Ordenación del Juego, indicando la causa, el periodo temporal, los jugadores e importes afectados, así como las medidas adoptadas.	Todos los funcionamientos anormales deben haberse notificado a la DGOJ.
		RES_TEC	Anexo I. 3.3	En aquellos juegos donde el porcentaje de retorno pueda depender de parámetros configurables en el sistema técnico, como por ejemplo las tablas de premios, el operador conservará registro de cualquier cambio en dichos parámetros.	Se mantiene el registro de los cambios sobre los parámetros.
	Tablas de premios	RES_TEC	Anexo I. 3.4	El operador conservará registro de las tablas de premios de cada juego, de manera que estos cambios podrán ser auditados.	Se mantiene registro de las tablas de premios.
Generador de números aleatorios	Homologación del GNA	RES_TEC	Anexo I. 3.5	La huella digital del GNA es igual a la del último informe de homologación.	Verificación de la huella digital del GNA.
	Fallos en el GNA	RES_TEC	Anexo I. 3.5.4	El operador deberá implementar un sistema de monitorización del GNA que le permita detectar sus fallos, así como los mecanismos que deshabiliten el juego cuando se produzca un fallo en el GNA	Se encuentra implantado un sistema de monitorización del GNA que permite detectar sus fallos, así como los mecanismos que deshabiliten el juego cuando se produzca un fallo en el GNA, especificando si el procedimiento de monitorización es realizado de forma automática y en tiempo real, o en procesos retrospectivos de revisión



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
	Resemillado del GNA	RES_TEC	Anexo I. 3.5.5	El operador deberá disponer de un procedimiento de resemillado del GNA.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso, dando una explicación detallada del algoritmo software de resemillado utilizado
Lógica del juego	Controles de la lógica del juego	RES_TEC	Anexo I. 3.6.3	El juego debe estar diseñado para minimizar el riesgo de manipulación. Se adoptarán las medidas técnicas, organizativas y procedimentales que impidan comportamientos que supongan desviaciones de las reglas del juego.	El juego está diseñado para minimizar el riesgo de manipulación, de modo que se adoptan las medidas técnicas, organizativas y procedimentales que impidan comportamientos que supongan desviaciones de las reglas del juego.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
		RES_TEC	Anexo I. 3.6.3	<p>El operador dispondrá de un procedimiento documentado que describa las medidas que aplica en su sistema para garantizar que:</p> <ul style="list-style-type: none">• El juego se desarrolla de acuerdo con las reglas del juego.• Los datos de juego se graban en el sistema.• Los resguardos o documentos identificativos de una apuesta o participación se protegen frente a su posible manipulación.• El sistema controla el tiempo de comercialización de apuestas o la participación. El momento en que se cierre la comercialización debe ser aquel que esté establecido en las normas que regulan el juego y en todo caso será anterior al final del evento que desencadena el resultado del juego.• El sistema controla el fondo de premios constituido.• El procedimiento de determinación de ganadores funciona correctamente, y no permite introducir ganadores que no cumplan las condiciones para ser premiados o dar por no ganadores a aquellos que sí las cumplen.• El sistema concederá los premios a los participantes que figuren en la lista de ganadores de forma efectiva.• Todos los tipos de transacciones que puedan ser creadas durante la operación del juego, incluyendo las dedicadas a la gestión de excepciones, cambios de parámetros del sistema, anulaciones, acciones en modo manual, deberán registrarse en el sistema, junto con la correspondiente pista de auditoría.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
		RES_TEC	Anexo I. 3.6.3	Cualquier modificación, alteración o borrado de los datos debe dejar traza de auditoría, especialmente cuando exista intervención manual.	Se mantienen trazas de auditoría para cualquier modificación, alteración o borrado de los datos, especialmente cuando exista intervención manual.
Registro y trazabilidad	Requisitos de la Unidad Central de Juegos	RD_TEC	Artículo 4.1.a) y c)	El operador deberá registrar todas las actuaciones u operaciones de juego realizadas desde los equipos y usuarios conectados a la misma, operaciones y resultados sobre eventos de apuestas y sorteos, reparto de premios, operaciones sobre el registro de usuario y las cuentas de juego, datos agregados y de control, así como eventos de funcionamiento de la plataforma de juego.	Se mantiene el registro de todas las actuaciones u operaciones de juego realizadas desde los equipos y usuarios conectados a la misma, operaciones y resultados sobre eventos de apuestas y sorteos, reparto de premios, operaciones sobre el registro de usuario y las cuentas de juego, datos agregados y de control, así como eventos de funcionamiento de la plataforma de juego.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
	Registros y logs del sistema técnico de juego	RES_TEC	Anexo I. 6.1	El operador conservará registros y logs de todas las decisiones del participante, del propio operador, de su personal o de sus sistemas, que tengan repercusión en el desarrollo del juego, en el registro de usuario, en las cuentas de juego o en los medios de pago.	Se mantienen registros y logs de todas las decisiones del participante, del propio operador, de su personal o de sus sistemas, que tengan repercusión en el desarrollo del juego, en el registro de usuario, en las cuentas de juego o en los medios de pago.
		RES_TEC	Anexo I. 6.1	En relación con los datos de desarrollo del juego, los datos deberán poder reconstruir todos los lances del juego que pudieran tener repercusión sobre su desarrollo.	Los datos registrados de desarrollo del juego permiten reconstruir todos los lances del juego que pudieran tener repercusión sobre su desarrollo.
		RES_TEC	Anexo I. 6.1	El Sistema Técnico de Juego debe conservar registros y logs en materia de seguridad de los sistemas de información.	El Sistema Técnico de Juego conserva registros y logs en materia de seguridad de los sistemas de información.
		RES_TEC	Anexo I. 6.1	Los registros y logs deben ser conservados en almacenamiento durante al menos 6 años.	Los registros y logs son conservados en almacenamiento durante al menos 6 años.
		RES_TEC	Anexo I. 6.1	Los operadores deberán tener previsto un procedimiento de recuperación de esta información.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
		RES_TEC	Anexo I. 6.1	Los registros y logs estarán diseñados de forma que se evite la posibilidad de borrado o modificación.	Verificar que el diseño evita la posibilidad de borrado o modificación de los registros y de los logs.
		RES_TEC	Anexo I. 6.1	Cualquier actuación de borrado que el operador deba realizar, por ejemplo, para corregir errores técnicos, deberá ser debidamente aprobada por el operador y se conservará la documentación justificativa de los ajustes realizados.	Verificar que todos los borrados realizados por el operador han sido debidamente aprobados y se conserva la documentación justificativa de los ajustes realizados.
Terminales y sesión de usuario	Identificación de terminales	RES_TEC	Anexo I. 3.7.1.1	La plataforma deberá ser capaz de identificar los diferentes tipos y versiones de terminales, y se conservará registro de los mismos.	Verificar que la plataforma es capaz de identificar los diferentes tipos y versiones de terminales, y se conserva registro de los mismos.
		RES_TEC	Anexo I. 3.7.1.1	Salvo razones técnicas debidamente justificadas, la plataforma deberá registrar si el participante está utilizando una solución específica proporcionada para dispositivos móviles.	Se mantiene un registro en el cual se indica si el participante está utilizando una solución específica proporcionada para dispositivos móviles.
		RES_TEC	Anexo I. 3.7.1.1	Si el terminal está instalado en salas de juego físicas, casino u otros establecimientos donde estén autorizados, la plataforma deberá identificar el establecimiento.	Para los terminales instalados en salas de juego físicas, casino u otros establecimientos donde estén autorizados, la plataforma identifica el establecimiento.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
	Funcionalidad del terminal	RES_TEC	Anexo I. 3.7.1.2	Todas las transacciones realizadas a través del terminal serán registradas en la unidad central de juegos y asociadas a una persona que se deberá haber autenticado previamente, bien sea un participante, o bien sea el operador, sus técnicos o el personal autorizado por este operador.	Todas las transacciones realizadas a través del terminal son registradas en la unidad central de juegos y asociadas a una persona que se debe haber autenticado previamente, bien sea un participante, o bien sea el operador, sus técnicos o el personal autorizado por este operador.
		RES_TEC	Anexo I. 3.7.1.2	Los registros permitirán identificar las transacciones realizadas desde cada terminal.	Los registros permiten identificar las transacciones realizadas desde cada terminal.
	Integridad del terminal	RES_TEC	Anexo I. 3.7.3.3	El terminal también debe generar un registro o log local, donde registrará pista de auditoría de cualquier modificación en un componente software instalado, su eliminación o nueva instalación, así como de los accesos o intentos de acceso, ya sean locales o remotos.	El terminal genera un registro o log local, donde registra pista de auditoría de cualquier modificación en un componente software instalado, su eliminación o nueva instalación, así como de los accesos o intentos de acceso, ya sean locales o remotos.
		RES_TEC	Anexo I. 3.7.3.3	Estos registros se conservarán al menos noventa días, no siendo aplicable el requisito general de conservación de seis años.	Los registros se conservan al menos noventa días.
		RES_TEC	Anexo I. 3.7.3.3	El sistema técnico comprobará al menos diariamente que los componentes software del terminal son los aprobados.	El sistema técnico comprueba al menos diariamente que los componentes software del terminal son los aprobados.
	Registro de las sesiones de usuario	RES_TEC	Anexo I. 3.8.2	La plataforma conservará registro de las sesiones de usuario, con detalle de los tiempos de inicio y fin de sesión de usuario, del mecanismo de autenticación utilizado por el usuario, y la causa de desconexión o inactividad.	La plataforma conserva registro de las sesiones de usuario, con detalle de los tiempos de inicio y fin de sesión de usuario, del mecanismo de autenticación utilizado por el usuario, y la causa de desconexión o inactividad.
		RES_TEC	Anexo I. 3.8.2	En el caso de que el terminal pertenezca al usuario, la plataforma permitirá identificar, si técnicamente es posible, el tipo de dispositivo (ordenador, smartphone u otros), la aplicación/versión utilizada (navegador o aplicación concreta), y en su caso la dirección IP.	En el caso de que el terminal pertenezca al usuario, la plataforma identifica, si técnicamente es posible, el tipo de dispositivo (ordenador, smartphone u otros), la aplicación/versión utilizada (navegador o aplicación concreta), y en su caso la dirección IP.
		RES_TEC	Anexo I. 3.8.2	En el caso de que el terminal pertenezca a un operador, permitirá identificar el tipo y versión del terminal, así como, si técnicamente es posible, el terminal concreto.	En el caso de que el terminal pertenezca a un operador, identifica el tipo y versión del terminal, así como, si técnicamente es posible, el terminal concreto.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
Canales de comunicación	Actividades de juego realizadas a través de mensajería de texto de servicios telefónicos fijos o móviles.	RD_TEC	Artículo 16	2. Las comunicaciones entre los participantes y el operador se registrarán en una base de datos en los formatos que establezca la Dirección General de Ordenación del Juego. La Dirección General de Ordenación del Juego podrá acceder en todo momento a la base de datos en la que se registren las comunicaciones.	Las comunicaciones entre los participantes y el operador se registran en una base de datos en los formatos establecidos por la Dirección General de Ordenación del Juego. (En el momento de publicación de esta guía, no se ha publicado el formato.) La Dirección General de Ordenación del Juego puede acceder en todo momento a la base de datos en la que se registran las comunicaciones.
	Actividades de juego a través de servicios de comunicaciones por voz.	RD_TEC	Artículo 17	1. Los operadores que organicen, exploten o desarrollen actividades de juego en las que se emplee como medio de participación o interacción, principal o accesorio, el servicio de comunicaciones por voz, deberán implantar un sistema de control interno que permita capturar y registrar las comunicaciones que se realicen entre los participantes y el operador.	Los operadores que organizan, explotan o desarrollan actividades de juego en las que se emplea como medio de participación o interacción, principal o accesorio, el servicio de comunicaciones por voz, han implantado un sistema de control interno que permite capturar y registrar las comunicaciones que se realizan entre los participantes y el operador.
		RD_TEC	Artículo 17	3. La grabación y el registro de las comunicaciones entre los participantes y el operador se realizará en una base de datos en los formatos y en el modo que establezca la Dirección General de Ordenación del Juego. Las grabaciones permitirán determinar indubitadamente la fecha y hora en que se realizaron. La Dirección General de Ordenación del Juego podrá acceder en todo momento a la base de datos en la que se registren las grabaciones de voz.	La grabación y el registro de las comunicaciones entre los participantes y el operador se realizan en una base de datos en los formatos y en el modo que ha establecido la Dirección General de Ordenación del Juego. Las grabaciones permiten determinar indubitadamente la fecha y hora en que se realizaron. La Dirección General de Ordenación del Juego puede acceder en todo momento a la base de datos en la que se registren las grabaciones de voz.
		RD_TEC	Artículo 17	4. El operador deberá conservar las grabaciones, al menos, durante un año o hasta la caducidad de los premios de las correspondientes actividades de juego, si este plazo fuera mayor.	El operador conserva las grabaciones, al menos, durante un año o hasta la caducidad de los premios de las correspondientes actividades de juego, si este plazo fuera mayor.
Actividades de juego a través de medios de comunicación audiovisual	RD_TEC	Artículo 18	Los operadores que organicen, exploten o desarrollen actividades de juego a través de medios de comunicación audiovisual, deberán implantar un sistema de control interno que permita capturar y registrar las comunicaciones que se realicen entre los participantes y el operador.	Los operadores que organizan, explotan o desarrollan actividades de juego a través de medios de comunicación audiovisual, han implantado un sistema de control interno que permite capturar y registrar las comunicaciones que se realizan entre los participantes y el operador.	



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
Comportamiento ante errores técnicos	Deshabilitación de un juego o de una sesión de usuario	RES_TEC	Anexo I. 3.11	La plataforma debe permitir que, en circunstancias excepcionales, sea posible inhabilitar un juego completo, o sesiones de usuarios concretas, dejando registro de las actuaciones y el motivo que las originó para una posterior revisión.	Cuando se han dado circunstancias excepcionales, se ha inhabilitado un juego completo, o sesiones de usuarios concretas, dejando registro de las actuaciones y el motivo que las originó para una posterior revisión.
	Juego incompleto	RES_TEC	Anexo I. 3.12	Ante un juego incompleto, las reglas particulares del juego determinarán la actuación de la plataforma, que podrá esperar al participante, anular el juego o seguir en el mismo hasta que sea completado. <ul style="list-style-type: none">• Si el juego incompleto se debe a una pérdida de conexión del terminal del usuario, la plataforma mostrará el juego incompleto cuando el participante vuelva a conectarse.• El operador deberá disponer de un procedimiento documentado de gestión de las incidencias de indisponibilidad de uno, varios o todos los componentes, que incluya las medidas técnicas asociadas. Los componentes deben realizar un autodiagnóstico, un chequeo de los archivos críticos y un chequeo de las comunicaciones entre los distintos componentes.• Tras la recuperación, el sistema técnico de juego debe proceder a tratar los juegos en curso afectados por la interrupción.	Verificar que se han aplicado las reglas particulares del juego cuando se ha dado la circunstancia de juego incompleto.
		RES_TEC	Anexo I. 3.12	El sistema técnico guardará registro de las interrupciones de servicio, con su inicio, duración, y servicios afectados para posterior revisión.	El sistema técnico guarda registro de las interrupciones de servicio, con su inicio, duración, y servicios afectados. Se lleva a cabo una revisión posterior para todas las interrupciones del servicio identificadas.
Juegos <<en vivo>>		RES_TEC	Anexo I. 3.19	Deberán existir procedimientos de actuación para la resolución de las incidencias que puedan suceder durante las operaciones de juego en vivo.	Se deberá auditar la correcta implantación de los procedimientos, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en los procedimientos. Se deberá auditar que el registro asociado a los procedimientos se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
		RES_TEC	Anexo I. 3.19	Los dispositivos automáticos de reconocimiento y registro utilizados deben estar equipados con una modalidad de funcionamiento manual que permita la corrección de un resultado erróneo.	Los dispositivos automáticos de reconocimiento y registro utilizados están equipados con una modalidad de funcionamiento manual que permite la corrección de un resultado erróneo.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
		RES_TEC	Anexo I. 3.19	Cada vez que se active la modalidad de funcionamiento manual se debe dejar la traza que permita su posterior revisión.	Cada vez que se haya activado la modalidad de funcionamiento manual se ha dejado la traza que permita su posterior revisión. Se han llevado a cabo revisiones posteriores tras la activación de la modalidad de funcionamiento manual.
		RES_TEC	Anexo I. 3.19	Deberán existir procedimientos para tratar interrupciones en el juego provocadas por la discontinuidad en el flujo de datos, video y voz.	Se deberá auditar la correcta implantación de los procedimientos, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en los procedimientos. Se deberá auditar que el registro asociado a los procedimientos se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
Funcionalidades varias	Jugadores virtuales utilizados por participantes	RES_TEC	Anexo I. 3.15.2	Los participantes deberán disponer de un mecanismo para denunciar la existencia de un posible jugador virtual.	Los participantes disponen de un mecanismo para denunciar la existencia de un posible jugador virtual.
		RES_TEC	Anexo I. 3.15.2	El operador dispondrá de procedimientos para detectar si un participante está utilizando técnicas de inteligencia artificial.	Se deberá auditar la correcta implantación de los procedimientos, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en los procedimientos. Se deberá auditar que el registro asociado a los procedimientos se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
	Juegos a través de canales de comunicación «en diferido»	RES_TEC	Anexo I. 3.21	El operador adoptará las medidas técnicas, de seguridad y organizativas necesarias para evitar que ni el propio operador, su personal, u otros participantes puedan obtener ventajas derivadas del conocimiento previo, incluso parcial, de los elementos que pueden determinar el resultado.	El operador ha adoptado las medidas técnicas, de seguridad y organizativas necesarias para evitar que ni el propio operador, su personal, u otros participantes puedan obtener ventajas derivadas del conocimiento previo, incluso parcial, de los elementos que pueden determinar el resultado.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
Botes progresivos	Botes, botes progresivos, y premios adicionales	RES_TEC	Anexo I. 3.20	El sistema del operador llevará una contabilidad asociada a la gestión de los botes que permita el control de los mismos, identificando como mínimo: <ul style="list-style-type: none">– La creación de cada bote.– Los periodos de tiempo en que ha estado activo cada bote.– Las características configurables del bote activas en cada momento.– Los juegos o máquinas que participan o contribuyen al bote en cada momento.– El saldo del bote en todo momento, diferenciando la contribución al mismo de cada tipo de juego o máquina.– Los premios concedidos en base al bote, con detalle del ganador, importe y momento en que se produjo.– El registro de las acciones manuales que afecten al saldo del bote.– Las operaciones de transferencia o redirección a otro bote.– El cierre de un bote o el momento en que se produzca su baja.	Se lleva a cabo una contabilidad asociada a la gestión de los botes que permite el control de los mismos, la cual identifica como mínimo: <ul style="list-style-type: none">– La creación de cada bote.– Los periodos de tiempo en que ha estado activo cada bote.– Las características configurables del bote activas en cada momento.– Los juegos o máquinas que participan o contribuyen al bote en cada momento.– El saldo del bote en todo momento, diferenciando la contribución al mismo de cada tipo de juego o máquina.– Los premios concedidos en base al bote, con detalle del ganador, importe y momento en que se produjo.– El registro de las acciones manuales que afecten al saldo del bote.– Las operaciones de transferencia o redirección a otro bote.– El cierre de un bote o el momento en que se produzca su baja.
		RES_TEC	Anexo I. 3.20	El operador deberá disponer de un procedimiento que permita el control de los botes, garantizando que el bote se crea, gestiona, y concede de manera acorde con las reglas del juego.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
		RES_TEC	Anexo I. 3.20	Con periodicidad mínima mensual, el operador deberá comprobar: <ul style="list-style-type: none">• El correcto funcionamiento y los saldos y movimientos de los botes.• Que una vez constituido y abierto el bote, las condiciones no cambian hasta que éste haya sido ganado por uno o varios participantes y su importe hecho efectivo.• Que el procedimiento de determinación de ganadores funciona correctamente. El procedimiento no debe permitir introducir ganadores que no cumplan las condiciones para ser premiados, ni tampoco no dar por ganadores a aquellos que sí las cumplan.• Que el sistema concede los premios a los participantes que figuran en la lista de ganadores.• Si existen, se prestará especial atención a los sistemas de redirección del bote en los que parte del bote acumulado es redirigido a otro fondo, donde puede ser ganado posteriormente. El sistema de redirección de bote no puede utilizarse con la finalidad de posponer la concesión de un premio indefinidamente.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
Sistema de control interno	Indisponibilidad del SCI y suspensión de la oferta de juego	RES_TEC	Anexo I. 5.1.8	El operador debe suspender la oferta de juego en los supuestos de indisponibilidad del sistema de control interno. Ante una indisponibilidad del almacén inferior a 24 horas, el operador podrá continuar su oferta de juego si el capturador sigue disponible, siempre que sea capaz de continuar registrando las transacciones a la espera de que vuelva a estar disponible el almacén. El operador suspenderá la oferta de juego ante una indisponibilidad del almacén superior a 24 horas.	En caso de haberse dado una indisponibilidad del sistema de control interno, se ha suspendido la oferta de juego.



Área	Descripción	Normativa	Artículo	Requisito	Tareas del auditor
	Calidad de la información del SCI	RES_TEC	Anexo I. 5.1.11	El operador deberá disponer de un procedimiento documentado de control de la calidad de los datos del SCI. Este procedimiento, deberá ejecutar con periodicidad mínima mensual, incluirá al menos las siguientes comprobaciones: – Que los datos incluyen a todos los participantes registrados en el operador. – Que los datos económicos incluyen a todas las transacciones de juego del periodo, incluyendo depósitos y retiradas, así como que las cifras obtenidas se corresponden con las cifras oficiales del operador. – Que los saldos de las cuentas de los participantes están adecuadamente reflejados en la información del sistema de control interno. – Que se han generado los ficheros mensuales del periodo, así como los ficheros diarios de cada uno de los días del periodo.	Se deberá auditar la correcta implantación del procedimiento, así como la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
		RES_TEC	Anexo I. 5.1.11	El operador conservará la documentación del resultado de las comprobaciones anteriores, incluyendo en esta documentación la fecha de realización, la firma de la persona responsable por parte del operador, las principales magnitudes, económicas y de número de usuarios registrados, transmitidas en los ficheros del sistema de control interno, así como su contraste con las cifras oficiales del operador.	Se conserva la documentación de las comprobaciones de control de la calidad de los datos del SCI, incluyendo en esta documentación la fecha de realización, la firma de la persona responsable por parte del operador, las principales magnitudes, económicas y de número de usuarios registrados, transmitidas en los ficheros del sistema de control interno, así como su contraste con las cifras oficiales del operador.
		RES_TEC	Anexo I. 5.1.11	El operador deberá estar preparado para, mediante nuevas extracciones, rectificar los datos incorrectos en el plazo máximo de un mes.	El operador está preparado para, mediante nuevas extracciones, rectificar los datos incorrectos en el plazo máximo de un mes.