



**Conselleria d'Empresa,
Ocupació i Energia**

Direcció General d'Empresa,
Autònoms i Comerç



MEMÒRIA ANUAL 2024 DEL JOC I LES APOSTES DE LES ILLES BALEARS



El sector del joc té una elevada transcendència tant des del punt de vista econòmic com social.

Per una banda, l'elevat nombre d'empreses operadores, fabricants, titulars de salons, establiments de joc i màquines existents en el nostre territori genera una activitat econòmica dinàmica i activa, amb nombrosos llocs de treball en el sector que contribueixen al creixement econòmic local, així com un volum d'ingressos per taxes fiscals i administratives d'aproximadament 35 milions d'euros a l'any que, en darrer terme, es poden utilitzar per finançar serveis públics. Així mateix, la presència d'establiments de joc i l'oferta de jocs d'atzar impulsen el turisme i atreuen a un públic divers que cerca entreteniment durant les vacances, cosa que no només beneficia als establiments de joc, sinó que també estimula l'economia turística en general.

Per altra banda, des del punt de vista social, el joc té una important incidència a la seguretat i salut públiques. L'any 1992, l'Organització Mundial de la Salut va reconèixer la ludopatia com un trastorn i la va incloure en la Classificació Internacional de Malalties. Anys després, el Manual diagnòstic i estadístic dels trastorns mentals (DSM), publicat per l'APA, va identificar la ludopatia com una autèntica addicció mancada de substància —entesa com “substància química”. L'addicció al joc és una condició que afecta greument no només l'individu, sinó tot l'entorn familiar, laboral i relacional, amb conseqüències econòmiques i emocionals que sobrepassen la mateixa persona amb símptomes d'addicció.

Sense arribar al punt de menysprear o estereotipar al sector o a la figura del “jugador”, és necessari protegir els col·lectius més vulnerables –especialment, els joves- i donar la màxima seguretat i protecció jurídica als ciutadans. Per aquest motiu, la intervenció administrativa en matèria de joc és més intensa que en altres sectors econòmics.

El Govern de les Illes Balears considera el joc des d'una perspectiva integral de responsabilitat social –cosa que implica també la cooperació dels operadors privats i empreses de jocs i apostes, principals interessats en evitar que cert tipus de jugador acudeixi als establiments i en evitar el creixement de les activitats il·legals. Sense dubte, es tracta d'un fenomen complex, en el qual s'han de combinar accions preventives, de sensibilització, intervenció, control i reparació dels efectes negatius que se'n puguin derivar.



ÍNDIX

1. NORMATIVA VIGENT EN MATÈRIA DE JOC I APOSTES A LES ILLES BALEARS	5
1.1. La Llei balear del joc i les apostes	5
1.2. Normativa en matèria de bingos	6
1.3. Normativa en matèria de casinos	6
1.4. Normativa en matèria de salons de joc	8
1.5. Normativa en matèria de màquines de joc	8
1.6. Normativa en matèria d'apostes	10
1.7. Altres	10
2. ESTABLIMENTS DE JOC I APOSTES	11
a. Dades totals d'establiments de joc i apostes en actiu a 31 de desembre de 2024	13
b. Resum de les actuacions administratives – Establiments	14
3. MÀQUINES DE JOC	16
3.1. Homologacions	17
a. Models homologats a les Illes Balears	18
b. Resum de les actuacions administratives – Homologacions	18
3.2. Explotació i instal·lació de màquines de joc	20
a. Resum de les actuacions administratives – Màquines	22
4. EMPRESES	23
a. Dades total d'empreses de joc i apostes en actiu a 31 de desembre de 2024	24
b. Resum de les actuacions administratives – Empreses	24
5. INTERCONNEXIONS	26
a. Dades totals d'interconnexions de màquines a 31 de desembre de 2024	27
b. Resum de les actuacions administratives – Interconnexions	28



6. CONTROL I INSPECCIÓ	29
6.1. Inspecció	29
a. Resum de les actuacions d'inspecció	29
6.2. Expedients sancionadors	32
a. Resum de les actuacions administratives – expedients sancionadors	33
7. REGISTRE D'AUTOPROHIBITS DE LES ILLES BALEARS	34
a. Resum de les actuacions administratives – Registre d'Autoprobhibits autonòmic	36
UNA MIRADA ENRERE I FUTURS REPTES...	37



1. NORMATIVA VIGENT EN MATÈRIA DE JOC I APOSTES A LES ILLES BALEARS

1.1. LA LLEI BALEAR DEL JOC I LES APOSTES

El Reial decret 123/1995, de 27 de gener, traspasa les funcions i els serveis en matèria de casinos, jocs i apostes de l'Administració General de l'Estat a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

L'article 30.29 de l'Estatut d'Autonomia, segons la redacció feta per la Llei Orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, atribueix a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears la competència exclusiva en matèria de casinos, jocs i apostes, amb exclusió de les apostes mútues esportiu benèfiques.

Fins a l'any 2014 no existia a la nostra Comunitat una norma amb rang de llei reguladora del joc; fins aleshores, s'havia suplert aquesta mancança mitjançant la publicació de diferents disposicions reglamentàries. En conseqüència, la **Llei 8/2014, d'1 d'agost, del joc i les apostes a les Illes Balears** sorgeix *"sota l'imperatiu de dotar de coherència l'ordenació pròpia d'aquest sector, de complir amb els mandats constitucionals de reserva de llei en algunes parcel·les, com la sancionadora, i de proporcionar a les persones usuàries potencials, a les persones treballadores i a les persones empresàries del sector, així com a la mateixa administració pública gestora, un marc d'actuació amb les garanties escaients"*.

Posteriorment, aquesta llei ha estat modificada per la **Llei 9/2023, de 3 d'abril**, amb la intenció d'incorporar una sèrie de mesures que permeten complementar la regulació dels jocs i mitigar les seves conseqüències negatives; entre elles, limitar la concessió de noves autoritzacions de salons de joc i apostes en el territori balear, ampliar les distàncies entre els salons de joc i apostes i certs centres o espais dedicats a l'educació o esbarjo de persones menors o vulnerables, o prohibir la publicitat i els actes de promoció de l'activitat del joc i les apostes en tot el territori de la Comunitat Autònoma.



1.2. NORMATIVA EN MATÈRIA DE BINGOS

- **Decret 19/2022 de 20 de juny, pel qual s'aprova el Reglament del joc del bingo de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.**

Un dels objectius bàsics d'aquesta norma és protegir els col·lectius més vulnerables establint els mecanismes necessaris per garantir la imprescindible protecció dels menors d'edat i de les persones que sol·licitin voluntàriament la no participació en el joc, a través d'un servei de control i admissió, que exigeix la identificació dels jugadors i d'unes línies respectuoses i protectores cap el jugador

Amb vista a protegir els menors d'edat, d'acord amb les previsions de la Llei 8/2014, aquesta norma estableix limitacions respecte a la instal·lació de bingos a la zona d'influència de centres d'ensenyament de persones menors d'edat, zones de lleure infantil i centres permanents d'atenció a les persones menors d'edat.

1.3. NORMATIVA EN MATÈRIA DE CASINOS

- **Decret 41/2017, de 25 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament de casinos de joc de la comunitat autònoma de les Illes Balears.**

Amb aquest Decret es pretén assolir una ordenació integral dels casinos de joc, plenament adequada a les regles, els principis i els criteris de la Llei del joc i les apostes a les Illes Balears.

El seu objectiu bàsic és millorar el control administratiu que s'ha d'exercir sobre aquest tipus d'activitats, amb evident transcendència econòmica i social, i, a més a més, reforçar les garanties necessàries que han de complir les empreses dedicades a desenvolupar-les en l'esdevenir de la seva activitat empresarial, tot això a fi d'oferir a les persones jugadores, en particular, i als consumidors i usuaris, en general, la seguretat jurídica necessària que empari qualsevol dret que puguin tenir.

Alhora, en aquest Reglament es protegeixen els drets de les persones jugadores, s'impulsa la pràctica del joc responsable i s'enuncien els principis en què s'inspira. Per això, les empreses titulars de casinos s'han d'implicar en la tasca de divulgar el



joc responsable oferint a la clientela dels casinos informació sobre la naturalesa dels jocs oferts i els danys que un excés d'activitat de joc podria provocar, i fomentant, a més, les actituds de joc moderat i conscient.

- **Ordre del conseller d'Interior de 30 de desembre de 2005, per la qual s'aprova el Catàleg de jocs de la comunitat autònoma de les Illes Balears.**

Amb aquesta Ordre s'inclouen en el Catàleg de Joc les apostes hípiques externes (Lototrot) i els jocs de promoció del trot (Promotrot), la qual cosa respon a la previsió reglamentària de la disposició addicional del Decret 108/2001, de 3 de agost, pel qual es regulen les apostes hípiques i altres jocs de promoció del trot.

Pel que afecta als jocs propis de Casinos, d'acord amb les reformes de la normativa autonòmica comparada, s'introdueixen algunes modificacions no substancials quant al desenvolupament d'alguns jocs com la Ruleta americana amb un sol zero, Punt i banca, Pòquer sense descart i Pòquer sintètic. Així mateix i atès que en el darrer no es contemplaven els "errors del jugador", es resol aquest buit legal.

- **Ordre de la consellera d'Interior, de 16 de juny de 2009, de modificació del catàleg de jocs de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, aprovat per l'Ordre del conseller d'Interior de 30 de desembre de 2005.**

Aquesta Ordre és conseqüència de les peticions realitzades pel sector de joc de casinos en aquesta Comunitat Autònoma, a fi de desenvolupar una tasca d'actualització permanent a la normativa d'alguns jocs específics de casinos; en concret, els propis del pòquer en les seves diverses modalitats. La reforma s'incardina en el marc de les noves tendències que s'imposen en aquesta matèria a nivell social i de dret comparat.



1.4. NORMATIVA EN MATÈRIA DE SALONS DE JOC

- **Decret 42/2019, de 24 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de salons de joc a la comunitat autònoma de les Illes Balears.**

Fins a l'aprovació d'aquest Decret, el règim jurídic d'aquest tipus d'establiments de joc estava regulat per la normativa estatal, principalment el Decret 55/2009, d'11 de setembre, el qual havia quedat desvirtuat i no s'adaptava, en la seva totalitat, als preceptes de la Llei balear del joc; en concret, a les limitacions a la participació en els jocs i les apostes (article 24).

Per tant, un dels objectius bàsics d'aquesta norma és protegir els col·lectius més vulnerables establint els mecanismes necessaris que garanteixin la imprescindible protecció de les persones menors d'edat i de les persones que hagin sol·licitat voluntàriament la no participació en el joc mitjançant un servei de control i admissió que exigeixi la identificació dels jugadors i mitjançant limitacions respecte a la instal·lació d'aquests establiments de joc a la zona d'influència de centres d'ensenyament de persones menors d'edat, zones de lleure infantil i centres permanents d'atenció a les persones menors d'edat.

Per altra banda, aquesta norma pretén també donar una seguretat jurídica més gran a les persones o entitats titulars de les autoritzacions d'explotació dels salons de joc, per la qual cosa regula un nou règim d'autoritzacions administratives en relació amb la instal·lació i l'obertura dels salons de joc en consideració als interessos generals que es puguin veure afectats.

1.5. NORMATIVA EN MATÈRIA DE MÀQUINES DE JOC

- **Decret 43/2019, de 24 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de màquines de joc, empreses, establiments dedicats a la seva explotació i altres normes en matèria de joc de la comunitat autònoma de les Illes Balears.**

Amb aquesta norma es pretén unificar en un únic text normatiu la regulació dispersa vigent en aquesta matèria, adaptar-la a les previsions contingudes en la Llei 8/2014, d'1 d'agost, i regular alguns aspectes que la Comunitat Autònoma de



les Illes Balears, malgrat tenir atribuïdes les competències exclusives en matèria de joc, no tenia regulats, per la qual cosa s'havia de recórrer a normativa estatal que havia quedat completament obsoleta i en moltes ocasions entrava en contradicció amb la Llei 8/2014.

Així doncs, a partir de l'entrada en vigor d'aquest Reglament, s'hi preveuen els supòsits que no estaven regulats per normativa autonòmica; per exemple, el Registre general del joc de les Illes Balears, les homologacions i els certificats emesos per laboratoris autoritzats, alta i baixa definitiva de les màquines de joc i la figura del canvi fiscal. A més, es pretén atorgar més seguretat jurídica als titulars d'establiments i operadors de joc regulant un nou règim d'autoritzacions administratives en relació amb la instal·lació i posada en funcionament de les màquines de joc.

Afectat per: Decret 19/2022, de 20 de juny, pel qual s'aprova el Reglament del joc del bingo de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

El Decret 19/2022 va suprimir l'article 64 i va modificar els articles 62 i 63 del Decret 43/2019, de 24 de maig.

Fins aleshores, per a la instal·lació efectiva d'una màquina de joc en un establiment, l'empresa operadora interessada havia de presentar una comunicació d'emplaçament i, a més a més, es requeria que la unitat administrativa corresponent expedís un document de conformitat d'emplaçament.

Amb aquesta modificació s'elimina el darrer requisit, considerant que és suficient amb la comunicació d'emplaçament feta per les empreses operadores amb caràcter previ a la instal·lació d'una màquina concreta en un establiment determinat, atès que, en la pràctica, l'expedició d'un document de conformitat no pressuposa més control respecte a la instal·lació efectiva de la màquina, ja que totes les comunicacions d'emplaçament formen part de l'expedient administratiu corresponent, i precisament el fet que no es produeixi aquesta comunicació suposa l'obertura d'un procediment sancionador.



1.6. NORMATIVA EN MATÈRIA D'APOSTES

- **Decret 42/2017, de 25 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'apostes de la comunitat autònoma de les Illes Balears.**

Amb aquest Decret es regulen per primera vegada les apostes a la comunitat autònoma de les Illes Balears, atès que era necessària una atenció específica i una regulació d'acord amb la dimensió i l'impacte econòmic i social d'aquesta activitat del joc, opció de gran tradició i acceptació social en diferents països europeus.

La regulació es fa amb una finalitat integradora de les diverses variants de l'activitat i amb la intenció de garantir la seguretat i la transparència del desenvolupament de les apostes i els drets de les persones participants, en particular dels grups especialment sensibles de persones usuàries que requereixen una tutela o protecció especial.

S'inclou també en aquest text la prohibició expressa d'apostes que atemptin contra els drets i les llibertats o que es fonamentin en la comissió d'il·lícits penals o administratius, esdeveniments prohibits o esdeveniments de caràcter polític o religiós.

1.7. ALTRES

- **Acord de la Comissió Bilateral de Cooperació Administració General de l'Estat - Comunitat Autònoma de les Illes Balears en relació amb la Llei 8/2014, d'1 d'agost, del joc i les apostes a les Illes Balears.**



2. Establiments de joc i apostes

Els jocs i les apostes es poden practicar únicament i exclusivament en els establiments que reuneixin els requisits exigits en la llei i en les disposicions reglamentàries de desplegament, i siguin autoritzats expressament per fer-ho. Per tant, tota activitat de joc i apostes en un determinat establiment requereix una autorització administrativa prèvia de caràcter temporal. Aquesta autorització es pot renovar d'acord amb les condicions que es determinen reglamentàriament, però, en qualsevol cas, comporta el compliment de les condicions i els requisits exigits en l'autorització inicial i/o en les modificacions autoritzades posteriorment.

Poden ser autoritzats per a la pràctica de jocs i apostes els establiments següents:

a) **Casinos de joc.**

Tenen la consideració de casinos de joc els establiments que reuneixen els requisits exigits i han estat autoritzats per a la pràctica dels jocs que, en el Catàleg de Jocs i Apostes de les Illes Balears, es recullen com a "exclusius dels casinos de joc", o altres que puguin autoritzar-se reglamentàriament.

b) **Sales de bingo.**

Tenen la consideració de sales de bingo els establiments que hagin estat autoritzats per a la pràctica del joc del bingo en les diferents modalitats. A les sales de bingo poden instal·lar-se màquines de tipus B en funció de la capacitat del local i en els termes determinats reglamentàriament. Així mateix, s'hi poden practicar, amb l'autorització prèvia de l'òrgan competent en matèria de joc, altres jocs dels inclosos en el Catàleg de Jocs i Apostes de les Illes Balears, sempre que no siguin exclusius de cap altre tipus d'establiments.

c) **Salons de joc.**

Tenen la consideració de salons de joc els establiments específicament autoritzats per instal·lar màquines de tipus B. Així mateix, s'hi poden practicar, amb prèvia autorització, altres jocs dels inclosos en el Catàleg de Jocs i Apostes de les Illes Balears que no siguin exclusius de cap altre tipus d'establiment. Les condicions, el nombre de màquines i les obligacions de



les persones titulars s'estableixen reglamentàriament. Podran explotar-se en aquests establiments màquines recreatives o activitats de mer entreteniment.

d) **Locals d'apostes.**

Són els establiments on es desenvolupa una activitat de joc en la qual s'arrisquen quantitats de doblers sobre els resultats d'un esdeveniment prèviament determinat el desenllaç del qual és incert i aliè a les persones participants, i es determina la quantia del premi que s'atorga en funció de les quantitats arriscades o d'altres factors fixats prèviament en la regulació de la modalitat concreta d'aposta.

e) **Establiments d'hostaleria:** hotels, hotels de ciutat, hotels apartaments, allotjaments de turisme interior, restaurants, bars cafeteries, sales de festa, salons de ball, discoteques, cafès concert.

f) En els termes en què es determini reglamentàriament, es poden autoritzar, segons cada modalitat de joc i aposta, **altres establiments** oberts al públic.

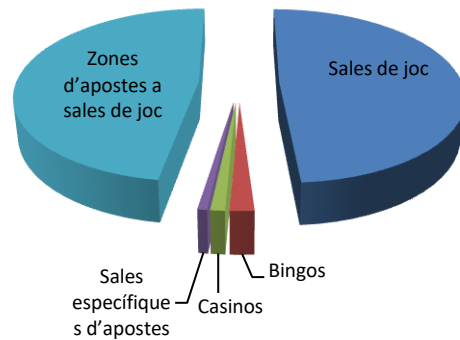
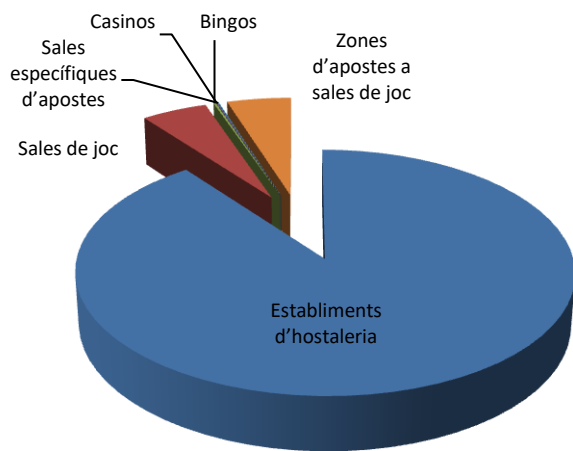
Les agrupacions o unions d'empreses titulars d'autoritzacions de joc presencial, o aquestes individualment, poden desenvolupar de manera remota a través de mitjans telemàtics, interactius o de comunicació a distància, les activitats de joc i apostes incloses en el Catàleg de Jocs i Apostes que tinguin autoritzades, excepte en els establiments recollits en l'apartat e).

La capacitat i la superfície dels establiments, així com les condicions de funcionament, es determinen reglamentàriament.

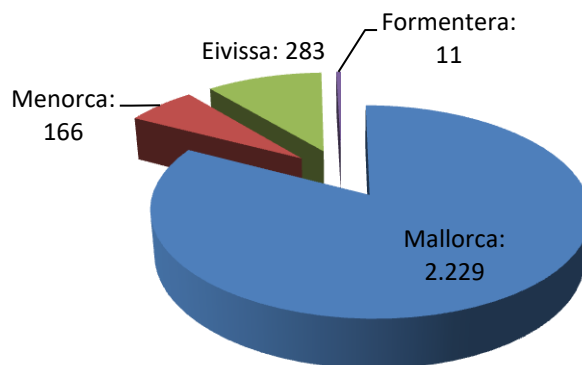


a) Dades totals d'establiments de joc i apostes en actiu a 31 de desembre de 2024:

	Mallorca	Menorca	Eivissa	Formentera	Total
Establiments d'hostaleria	2.113	157	263	10	2.543
Salons de joc	110	9	18	1	138
Bingos	3	0	1	0	4
Casinos	1	1	1	0	3
Sales específiques d'apostes	2	0	0	0	2
Zones apostes a salons de joc					134



Distribució establiments per illes





b) Resum de les actuacions administratives- Establiments

La majoria dels tràmits i actuacions administratives sobre establiments de joc afecten als establiments d'hostaleria. Durant l'any 2024 s'han dut a terme un total de 929 tràmits dins aquest àmbit. Concretament, 239 noves autoritzacions, 146 renovacions d'autoritzacions d'instal·lació, 291 canvis de titular i 253 tràmits més corresponents a caducitats, renúncies i revocacions.

Pel que fa a sales de bingo, salons de joc i casinos, no s'han concedit noves autoritzacions i les actuacions administratives s'han limitat bàsicament a modificacions, renovacions i canvis de titular.

Finalment, en relació amb les zones d'apostes i locals específics d'apostes, s'han autoritzat durant aquest any 4 zones més, se n'han renovant 17 i modificat 7; s'ha tramitat la renúncia d'una zona d'apostes i s'ha revocat l'autorització d'un local específic.

Establiments d'hostaleria		
	2023	2024
Noves autoritzacions	432	239
Renovacions	560	146
Canvis de titular	254	291
Caducitats, renúncies i revocacions	645	253

Sales de bingo		
	2023	2024
Modificacions	5	0
Modificacions zones d'apostes	1	0
Renovació salsa de bingo	0	2
Renovació zona d'apostes	1	0

Casinos		
	2023	2024
Modificacions	1	0
Autorització tornejos Texas Holde'm	5	12
Demostracions	1	1



Salons de joc		
	2023	2024
Noves autoritzacions	0	0
Renovacions	5	12
Modificacions	30	17
Canvis de titularitat	5	4
Revocació		1

Zones d'apostes i locals específics		
	2023	2024
Autoritzacions zones apostes	8	4
Renovacions	24	17
Modificacions	21	7
Canvis de titularitat	0	0
Renúncies	0	1
Revocació autorització local específic	0	1



3. MÀQUINES DE JOC

Es consideren màquines de joc, recreatives i d'atzar, els aparells o instruments manuals o automàtics, mecànics, electrònics o informàtics que, a canvi d'un preu en diners o altres mitjans de pagament equivalents, prèviament autoritzats, permeten la seva utilització per a l'obtenció d'un premi en metàl·lic o en espècie, en funció de l'atzar, de l'habilitat del jugador o ambdues circumstàncies.

Queden fora de la regulació en matèria de joc les màquines següents:

- Les màquines expenedores, les màquines de tocadiscos o videodiscos i les màquines o aparells de competència pura o esport on el joc es realitzi sense l'ajuda directa de components electrònics.
- Les màquines de tipus A o recreatives.
- Les de tipus D, anomenades màquines amb premi programat en espècie, grup que engloba les denominades grues i les altres expenedores que incloquin algun element de joc addicional.

Les màquines de joc es classifiquen en:

- **Màquines recreatives amb premi o de tipus B:** aquelles que, a canvi del preu de la partida o jugada, ofereixen a la persona usuària un temps d'ús o de joc i, eventualment, un premi en metàl·lic.

Es classifiquen en els subtipus següents:

- o Màquines de joc de tipus B1 o recreatives amb premi
 - o Màquines de joc de tipus B2 o especials de salons, bingos i casinos.
 - o Màquines de joc de tipus B3 o exclusives de salons de joc
 - o Màquines de joc de tipus B4, exclusives de bingos.
- **Màquines d'atzar o de tipus C:** Són màquines exclusives de casinos que, a canvi del preu de la partida, concedeixen a l'usuari un temps de joc i, eventualment, un premi que depèn sempre de l'atzar. També són màquines de joc de tipus C les que permeten jugar a qualsevol dels jocs que són exclusius dels casinos de joc en format electrònic, depenent exclusivament de l'atzar.



3.1. HOMOLOGACIONS

La fabricació, importació, comercialització, instal·lació i explotació, en l'àmbit territorial de la comunitat autònoma de les Illes Balears, de les màquines de joc de tipus B i C, així com del material de joc, requereixen l'homologació prèvia i la inscripció en el Registre General del Joc. Els models homologats per altres comunitats autònomes es poden considerar eficaços i inscriure's d'ofici sempre que compleixin els requisits continguts en el Reglament de màquines aprovat pel Decret 43/2019.

Així mateix, les màquines de joc legalment comercialitzades en un estat membre de la Unió Europea i les originàries i legalment comercialitzades en els estats pertanyents a l'Espai Econòmic Europeu i Turquia poden ser homologades sempre que s'hagin fet les proves i els assajos previs que determinin les característiques tècniques i de funcionament, amb nivells de precisió, seguretat, adequació i idoneïtat equivalents als requerits en el Reglament de màquines.

Cal destacar que no es poden homologar models de màquines la utilització dels quals impliqui l'ús d'imatges, missatges o objectes que puguin perjudicar la formació de la infantesa i de la joventut, que directament o indirectament siguin contraris a la vigent ordenació jurídica, i en especial aquells que incitin a la violència i a les activitats delictives o a qualsevol forma de discriminació, i els que continguin elements racistes, sexistes o pornogràfics. A més, les màquines de joc han de ser fabricades i instal·lades de manera que es garanteixi la integritat física de qualsevol usuari i han d'incorporar el marcatge CE, que declara la seva conformitat amb la normativa vigent.

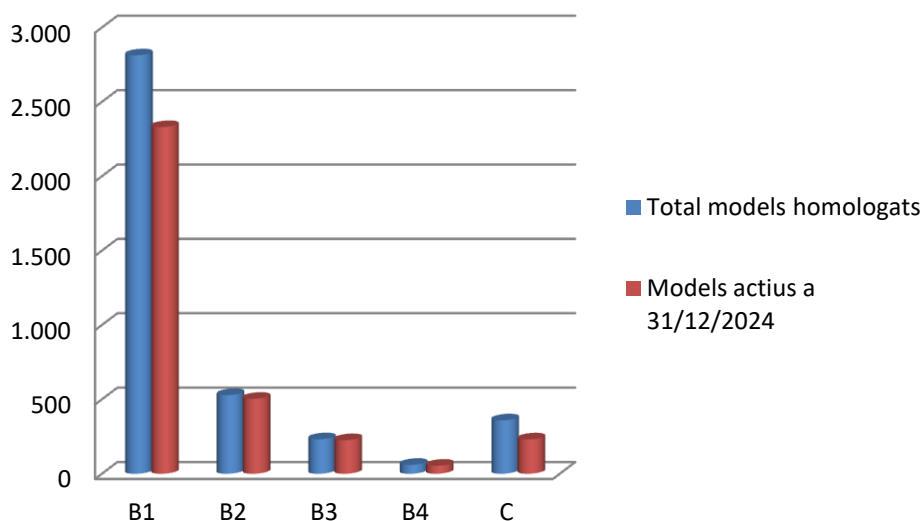
Finalment, a fi de comprovar la viabilitat comercial d'un determinat model de màquina o d'un determinat joc, els fabricants poden sol·licitar l'homologació provisional de models o de jocs de màquines de tipus B i C i de material de joc.

L'homologació provisional habilita els fabricants o importadors l'explotació de fins a deu màquines d'un mateix model per un període màxim de tres mesos.



a) Models homologats a les Illes Balears

Tipus	Total models homologats	Models actius a 31/12/2024
B1	2.813	2.331
B2 Màquines especials	529	504
B3 Màquines exclusives de sales de joc	232	226
B4 Màquines exclusives de sales de bingo	60	54
C Màquines d'atzar (casinos)	359	231
Total	3.993	3.346

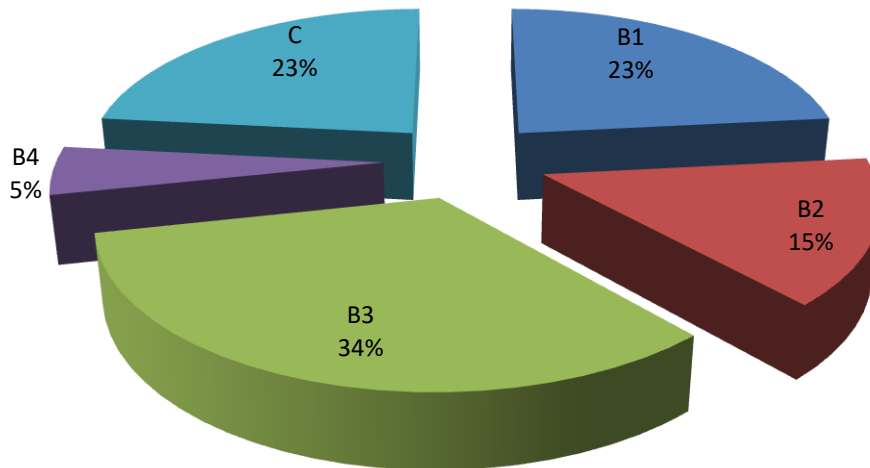


b) Resum de les actuacions administratives- homologacions

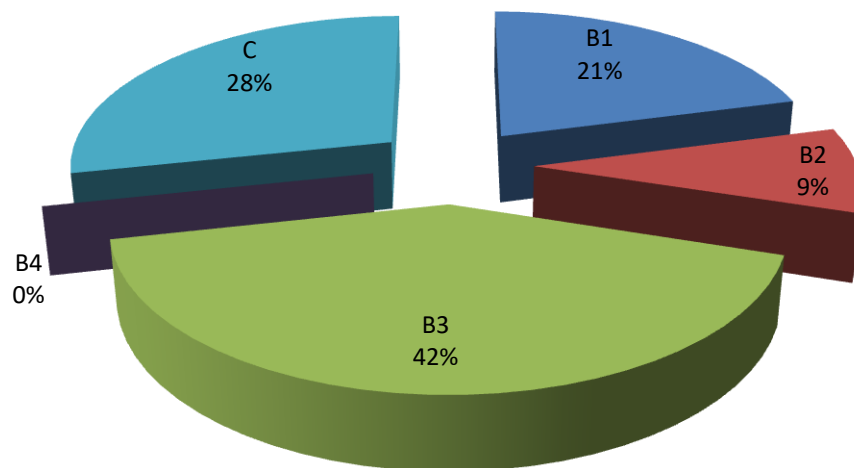
	2023	2024
Homologacions màquines	60	67
Modificacions substancials	17	8
Modificacions no substancials	48	19
Homologació material de joc	74	59
Modificació material de joc	1	1
Inscripcions provisionals	74	59
TOTAL	274	213



Tràmits homologacions per tipus de màquina 2023



Tràmits homologacions per tipus de màquina 2024





3.2. EXPLOTACIÓ I INSTAL·LACIÓ DE MÀQUINES DE JOC

L'exploració d'una màquina de tipus B o C requereix l'obtenció prèvia de l'autorització d'exploració. L'autorització d'exploració és el document administratiu que empara a tot el territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears la legalitat individualitzada d'una màquina de joc específica, quant a la seva correspondència amb el model homologat i inscrit en el Registre General del Joc i a la seva titularitat. És exclusiva per a cada màquina i té una vigència de cinc anys que pot ser renovada per períodes de durada similar.

Pel que fa a la instal·lació de les màquines de joc en els diferents establiments, prèviament autoritzats per a la seva explotació comercial, depèn del tipus a què pertanyin.

Les màquines de joc de tipus B1 es poden instal·lar en establiments d'hostaleria (hotels, hotels de ciutat, hotels apartament, allotjaments de turisme interior, restaurants, bars cafeteries, sales de festa, salons de ball, discoteques i cafès concert), salons de joc, bingos i casinos.

Les màquines de joc de tipus B2 es poden instal·lar en salons de joc, bingos i casinos.

Pel que fa a les màquines B3 i B4, només es poden instal·lar en salons de joc i bingos respectivament, i en casinos.

Finalment, les màquines de tipus C o d'atzar únicament es poden instal·lar en els casinos de joc.

Queda prohibida la instal·lació de màquines de joc de tipus B en:

- Els bars de centres i àrees comercials, així com en estacions de transport públic, si el local no es troba perfectament aïllat de la zona de passada.
- Els bars que siguin dependències complementàries d'altres locals i establiments destinats a espectacles públics i altres activitats esportives o recreatives.
- Establiments de restauració situats en centres d'ensenyament de persones menors d'edat, zones de lleure infantil i centres permanents d'atenció a persones menors d'edat.



- Terrasses i altres espais ubicats en zones que siguin d'ocupació de vies públiques.

El nombre màxim de màquines de joc que es poden instal·lar depèn del tipus d'establiment.

Als establiments d'hostaleria es poden instal·lar fins a un màxim de dues màquines, de les quals una pot ser una màquina multiestació de dos jugadors.

En els salons de joc, el nombre de màquines varia en funció de la superfície útil de la sala; en tot cas, aquest nombre ha d'estar determinat en l'autorització d'instal·lació corresponent.

En sales de bingos, el nombre màxim de màquines de tipus B1 i B2 és d'una per cada 25 persones de capacitat autoritzada. En relació amb les màquines de tipus B4, el nombre màxim ho és en relació amb la categoria de bingo de què es tracti. Així, per als bingos de tercera categoria, 6 màquines; per als de segona categoria, 25 màquines; per als de primera categoria, 38 màquines, i per als de categoria especial, 50 màquines.

En els casinos de joc el nombre màxim de màquines de tipus C i B que es puguin instal·lar serà el que resulti de dividir la superfície total de joc entre tres.

En tot cas, la instal·lació efectiva d'una determinada màquina a un establiment concret requereix que l'empresa operadora presenti una comunicació d'emplaçament amb caràcter previ a la seva instal·lació. Per tant, la comunicació d'emplaçament és el document administratiu pel qual una empresa operadora comunica la instal·lació i explotació d'una màquina de tipus B o C específica de la qual és titular en algun dels establiments autoritzats o en el seu magatzem.

A les Illes Balears hi ha instal·lades i en funcionament aproximadament 4.532 màquines de joc: 4.485 de tipus B, instal·lades a bars, sales de joc, bingos i casinos, i 47 màquines de tipus C, instal·lades als casinos.

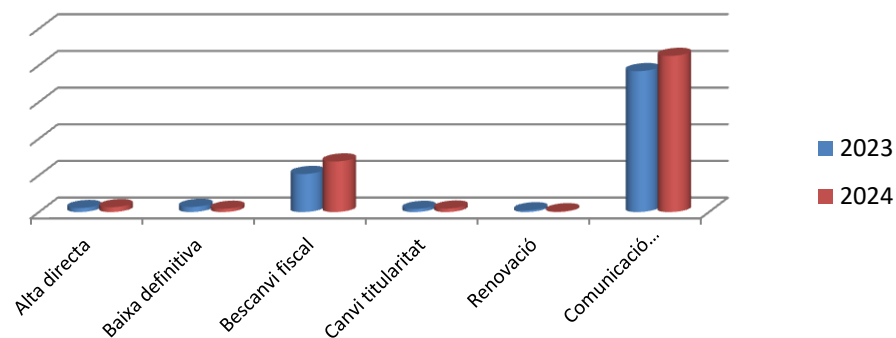


a) Resum de les actuacions administratives- màquines

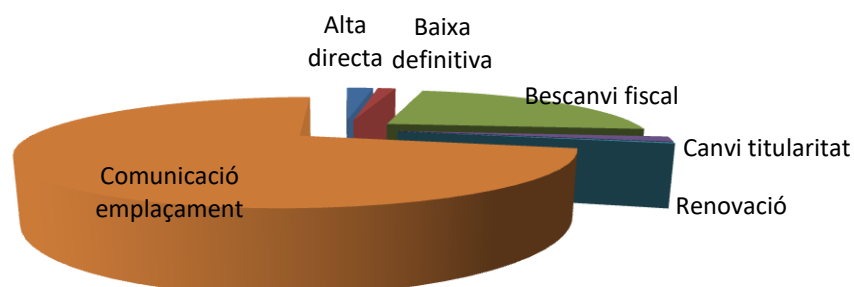
Pel que fa a la tramitació de l'àrea de màquines, les sol·licituds més comunes són les substitucions de màquines ("bescanvi fiscal") i les comunicacions d'emplaçament.

L'any 2024 el nombre d'ambdós tràmits va ser superior respecte a l'any 2023, així com també el nombre de sol·licituds d'altres directes i de transmissió de màquines. En canvi, es van sol·licitar menys baixes definitives de màquina.

	2023	2024
Autorització d'explotació de màquina (alta directa)	109	132
Baixa definitiva de màquina	140	89
Substitució de màquines (bescanvi fiscal)	1.037	1.379
Transmissió de màquines (canvi titularitat)	85	95
Renovació de l'autorització d'explotació de la màquina	47	21
Comunicacions d'emplaçament	3.843	4.258
TOTAL	7.284	7.998



Tramitació de màquines 2024





4. EMPRESSES DE JOC

Les empreses que tenguin per objecte la gestió i explotació de màquines de joc i la fabricació, comercialització i distribució de màquines de joc i apostes, i de material de joc i apostes, i en general qualsevol empresa de joc que no disposi d'una regulació específica, requereix autorització administrativa prèvia per a l'inici de l'activitat.

La inscripció en el Registre General del Joc de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears es farà d'ofici una vegada atorgada l'autorització administrativa corresponent.

Les empreses de joc poden ser:

- **Empreses fabricants:** totes aquelles que, degudament autoritzades tenguin per objecte la fabricació o importació de màquines de joc o de material de joc.
- **Empreses operadores de màquines:** totes aquelles que, degudament autoritzades, tenguin per objecte l'explotació de màquines de joc de tipus B i C.
- **Empresaris de salons de joc:** totes aquelles persones físiques o jurídiques que, degudament autoritzades, tenguin per objecte l'explotació dels establiments esmentats.
- **Empreses distribuïdores i comercialitzadores:** totes aquelles que, degudament autoritzades, es dediquin a la compra, venda i distribució de màquines de joc o d'un altre material de joc.
- **Empreses de serveis tècnics:** totes aquelles que, degudament autoritzades, realitzin tasques de reparació i manteniment de màquines de joc o d'un altre material de joc.
- **Empreses prestadores de serveis d'interconnexió:** totes aquelles que, degudament autoritzades, realitzin servei d'interconnexió entre locals de joc.



- **Empreses d'apostes:** totes aquelles que, prèviament autoritzades, es dediquin a l'organització i explotació de les apostes dins de l'àmbit territorial de la comunitat autònoma de les Illes Balears.
- **Empreses de bingos:** totes aquelles societats mercantils que, prèviament autoritzades, es dediquin a la gestió i l'explotació de sales de bingo.

Els titulars dels casinos de joc i dels salons de joc que, degudament autoritzats, realitzin l'explotació directa de les màquines allà instal·lades, tindran amb caràcter general la consideració d'empreses operadores de màquines i estaran obligades a la constitució de les garanties previstes.

a) Dades totals d'empreses de joc i apostes en actiu a 31 de desembre de 2024:

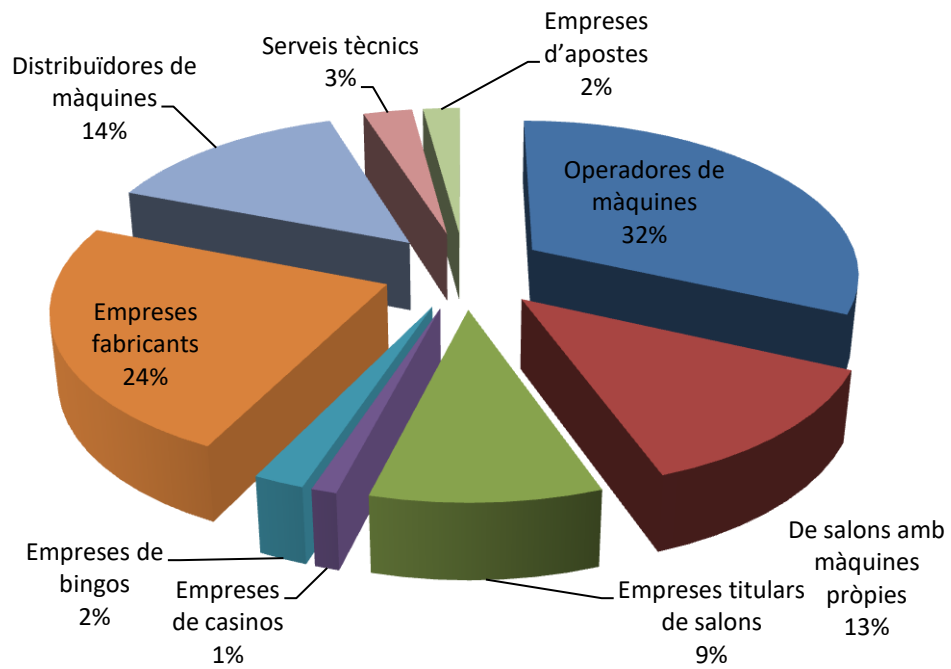
Empreses operadores de màquines	90
Empreses de salons amb màquines pròpies	36
Empreses titulars de salons	27
Empreses de casinos	3
Empreses de bingos	6
Empreses fabricants de màquines	46
Empreses fabricants d'elements de joc	21
Empreses distribuïdores de màquines	40
Empreses de serveis tècnics	8
Empreses d'apostes	6
TOTAL EMPRESES	222

b) Resum de les actuacions administratives- empreses 2024:

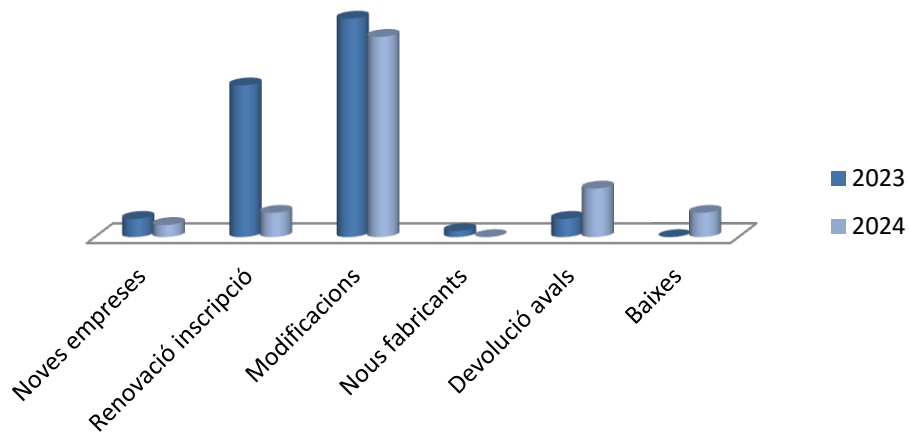
	2023	2024
Noves empreses	3	2
Renovació inscripció	25	4
Modificacions	36	33
Nous fabricants	1	0
Devolució avals	3	8
Baixes	0	4
TOTAL	68	51



EMPRESES EN ACTIU 2024



TRAMITACIÓ EMPRESES





5. INTERCONNEXIONS DE MÀQUINES

Les màquines de joc de tipus B es poden interconnectar en salons de joc o bingos de la comunitat autònoma de les Illes Balears per oferir premis acumulats. La interconnexió de màquines de joc de tipus B requereix l'homologació prèvia del sistema i l'autorització prèvia de la interconnexió de les màquines de tipus B. La quantia del premi que es pot obtenir no ha de suposar una disminució del percentatge de premis de cadascuna de les màquines interconnectades. A cada màquina interconnectada s'ha de fer constar aquesta circumstància i el premi màxim que es pot obtenir. El nombre mínim de màquines interconnectades és de tres. Una mateixa màquina només pot formar part d'un sistema d'interconnexió en els locals de joc i d'un sistema d'interconnexió entre locals de joc.

Es poden autoritzar, sempre que es compleixin els requisits exigits per a cadascun dels tipus de màquines, els tipus d'interconnexió de màquines següents:

- La que interconnecti únicament màquines de tipus B1.
- La que interconnecti únicament màquines de tipus B2.
- La que interconnecti màquines de tipus B1 i de tipus B2. En aquest cas la interconnexió ha de comptar a tota hora amb màquines d'ambdós tipus.
- La que interconnecti únicament màquines de tipus B3.
- La que interconnecti únicament màquines de tipus B4.
- La que interconnecti màquines de tipus B1, B2 i B3. En aquest cas el premi d'interconnexió està limitat al premi acumulat entre màquines del tipus B1 o B2.

Les màquines de joc de tipus C també es poden interconnectar a fi de poder atorgar un premi especial, «superbossa» o “superjackpot”, format per la suma dels premis de bossa o especials de les màquines de tipus C interconnectades. Així mateix, les màquines de tipus C es poden interconnectar amb la finalitat d'atorgar premis especials que el jugador podrà rebre pel simple fet d'estar jugant en una de les màquines interconnectades, independentment de si obté alguna combinació guanyadora i de l'aposta realitzada. La interconnexió de màquines de tipus C requereix homologació prèvia del sistema i autorització administrativa prèvia d'interconnexió. El nombre mínim de màquines



interconnectades ha de ser de tres. Es poden interconnectar màquines que es trobin instal·lades en diferents àmbits o sales del mateix casino, i s'hi pot incloure la seva sala accessòria, si la té.

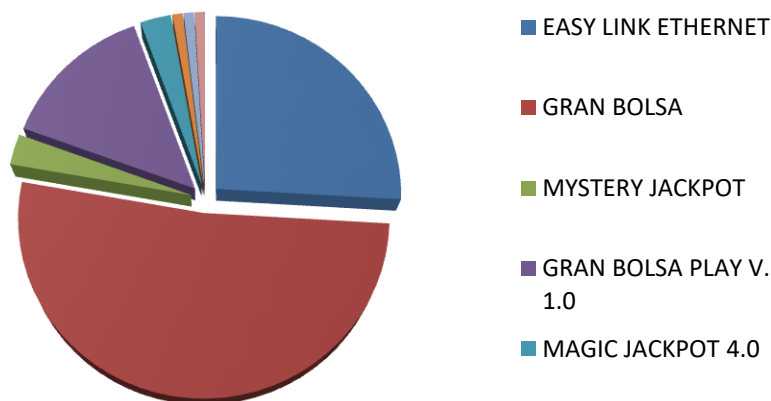
a) Dades totals d'interconnexions de màquines a 31 de desembre de 2024:

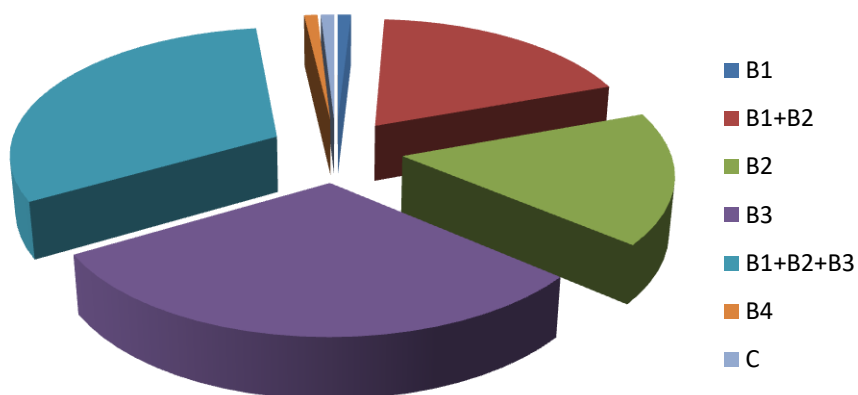
Actualment, a la comunitat autònoma de les Illes Balears hi ha homologats 25 sistemes d'interconnexió de màquines tipus B, 12 sistemes de màquines tipus C i 3 sistemes d'interconnexió específics per a màquines exclusives de bingo.

En data 31 de desembre de 2024, el número d'interconnexions autoritzades és de 108; 104 són interconnexions dins un mateix establiment, i 4 són interconnexions múltiples, és a dir, entre diferents establiments.

Pel que fa al tipus d'interconnexió, els més habituals són els que comprenen màquines B3 (exclusives de salons de joc) i les que comprenen màquines B1+B2+B3. El sistema d'interconnexió més habitual és el "Gran Bolsa", seguit del "Easy Link Ethernet" i el "Gran Bolsa Play v. 1.0".

Sistema d'interconnexió		Tipus d'interconnexió	
EASY LINK EHTERNET	28	B1	1
GRAN BOLSA	56	B2	18
MYSTERY JACKPOT	3	B3	33
GRAN BOLSA PLAY V. 1.0	15	B1+B2	20
MAGIC JACKPOT 4.0	3	B1+B2+B3	34
BINGORAMA	1	B4	1
BONUS BUILDER ETHERNET	1	C	1
LINKED JACKPOT	1		





b) Resum de les actuacions administratives- interconnexions:

Pel que fa a la tramitació de les sol·licituds en aquesta àrea, les més comunes són la modificació de les autoritzacions ja atorgades (canvi de les màquines interconnectades o del sistema d'interconnexió, entre altres modificacions).

	2023	2024
Alta interconnexionat per un operador/un establiment	29	32
Alta interconnexionat per un operador/varis establiments	0	0
Modificació interconnexionat un operador/un establiment	376	375
Modificació interconnexionat un operador/varis establiments	2	0
Baixa d'interconnexions	23	49
Revocació d'interconnexions	0	0
TOTAL	430	456



6. CONTROL I INSPECCIÓ

6.1. INSPECCIÓ

La inspecció, la vigilància i el control en matèria de joc correspon a l'òrgan que tenguí atribuïdes les funcions en aquesta matèria, el qual les desenvolupa amb mitjans propis a través del personal funcionari específicament designat per a l'exercici de la funció inspectora, i amb estreta col·laboració amb els inspectors de la Brigada de Joc de la Policia Nacional, en virtut del conveni de col·laboració subscrit entre el Ministeri de Justícia i Interior i la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en matèria de joc (BOE núm. 44 de 21 de febrer de 1995).

El personal funcionari que té atribuïda la labor inspectora té la consideració d'agent de l'autoritat i està facultat per accedir i examinar els establiments, el material de joc, els documents, les bases de dades i tot el que pugui servir d'informació per al millor compliment de les seves funcions. També pot, per si mateix, adoptar, en el supòsit d'infraccions que puguin qualificar-se com a molt greus, la mesura cautelar urgent de precintat, confiscar i dipositar màquines de joc, materials i elements utilitzats per a la pràctica de jocs i apostes no autoritzats, així com el producte obtingut per la persona infractora.

Els fets constatats pel personal funcionari en exercici de competències inspectores s'han de formalitzar en l'acta corresponent, davant la persona titular de l'establiment, el representat legal d'aquest o davant qualsevol persona empleada que es trobi a l'establiment. L'acta estesa i signada pel personal funcionari en l'exercici de competències inspectores, i formalitzada en un document públic, observant els requisits legals pertinents, gaudeix de valor probatori, sens perjudici de les proves que en defensa dels seus drets i interessos puguin aportar les persones administrades.

a) Resum de les actuacions d'inspecció:

Les principals tasques de la inspecció consisteixen –entre d'altres– en la comprovació de que els elements de joc homologats (màquines, terminals) compleixen amb la normativa vigent i en el control de la població que fa ús d'aquests elements de joc. A més, pel que fa als salons de joc, bingos i casinos, se

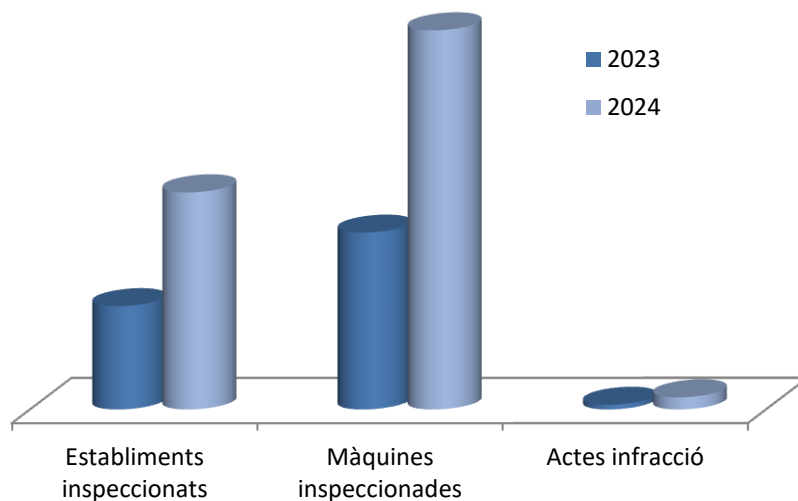


verifica que es compleixi el control d'accessos -ja sigui amb el control facial, amb l'empremta digital o amb el DNI- i que les persones autoprobhibides o menors d'edat no tenen accés a les instal·lacions de la sala de jocs.

En el cas de que es produeixin jocs no autoritzats als locals inspeccionats, se'n dona part immediatament a la Policia Nacional per ser part de la seva competència.

A l'any 2024 s'han inspeccionat un total de 969 màquines a 555 establiments a les Illes de Mallorca, Menorca i Eivissa. Com a resultat d'aquestes inspeccions, s'han detectat un total de 36 fets constitutius de presumpta infracció en matèria de joc, de la qual cosa s'ha deixat constància a les 31 actes d'infracció esteses al llarg de l'any 2024.

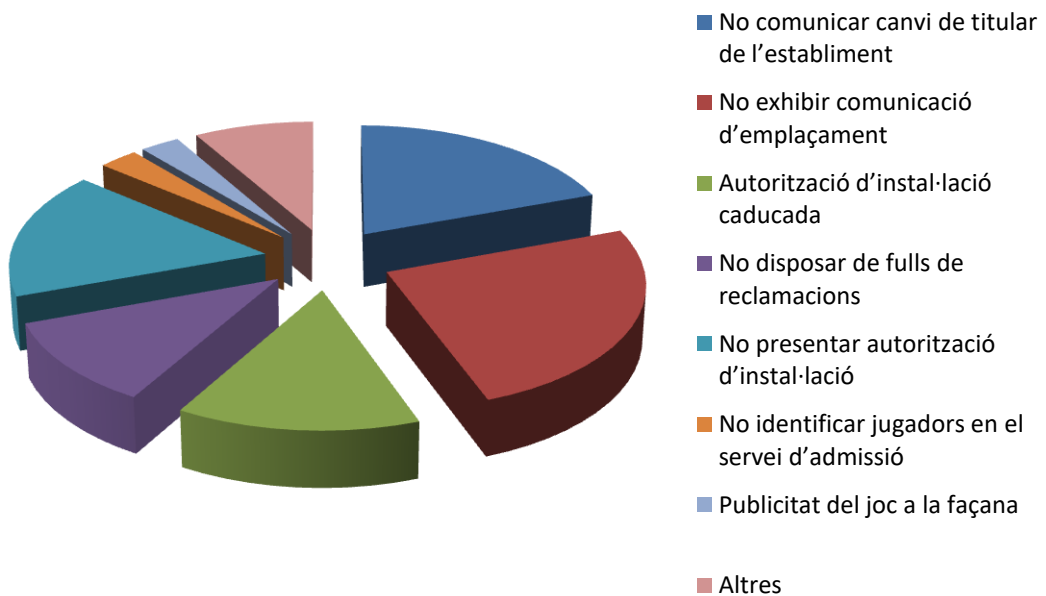
	2023	2024
Establiments inspeccionats	264	555
Màquines inspeccionades	452	969
Actes infracció	12	31





Desglossament dels motius d'infracció (any 2024):

No comunicar en termini el canvi de titular de l'establiment	7
No exhibir la comunicació d'emplaçament	9
Autorització d'instal·lació caducada	5
No disposar de fulls de reclamacions	4
No presentar autorització d'instal·lació en vigor	6
Autorització d'explotació caducada	1
No exhibir autorització d'explotació de la màquina	1
No identificar als jugadors en el servei d'admissió del saló de jocs	1
Publicitat del joc a la façana del saló de jocs	1
No complir amb el mínim de 9 màquines en funcionament al saló de jocs	1





6.2. EXPEDIENTS SANCIONADORS

Són infraccions administratives en matèria de joc les accions o omissions tipificades com a tals en la llei, fins i tot a títol de simple negligència, que poden ser especificades en els reglaments de desplegament o que regulin les diferents activitats de joc.

Les infraccions es classifiquen en molt greus, greus i lleus. Quan les accions o omissions denunciades comeses per un mateix infractor són constitutives de diversos tipus d'infracció, l'òrgan competent ha d'imposar la sanció que correspongui al tipus d'infracció més greu i considerar les altres infraccions com a circumstàncies agreujants per a la graduació de la sanció a imposar.

Les infraccions seran sancionades amb admonició o multa en les quanties següents: les lleus se sancionaran amb una admonició/advertència o multa des de 100 a fins a 3.000 euros; les greus, multa des de 3.001 fins a 30.000 euros, i les molt greus, amb multa des de 30.001 fins a 450.000 euros.

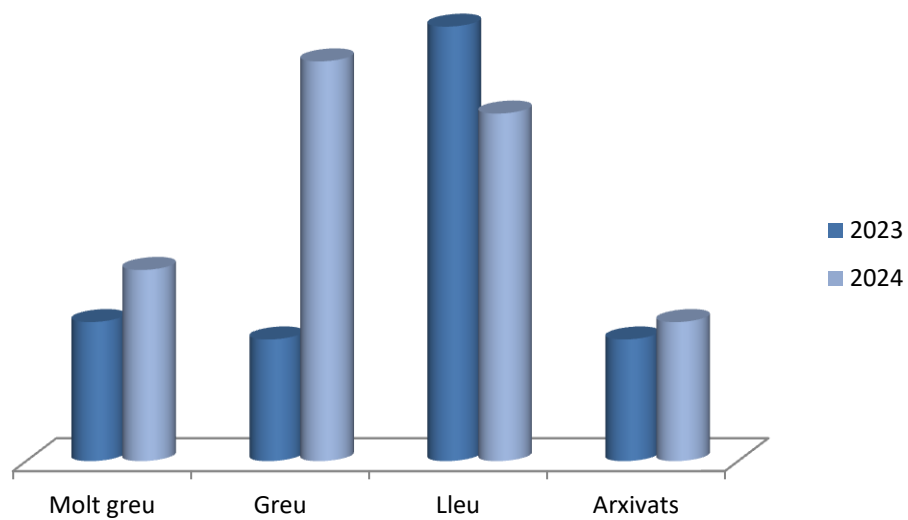
Tot això, sens perjudici de les sancions accessòries previstes per a les infraccions greus i molt greus, com per exemple: la revocació o suspensió temporal de les autoritzacions; tancament, o clausura definitiva o temporal, d'establiments; inhabilitació temporal per ser titular d'autoritzacions, o per exercir l'activitat professional relacionada amb els joc i les apostes; inhabilitació definitiva per al desenvolupament d'activitats de joc o apostes, en cas de reincidència, o prohibició temporal d'accés als locals de joc; decomís, dipòsit i destrucció o inutilització de màquines, materials o elements de joc.

Són responsables de les infraccions tipificades en la llei les persones físiques o jurídiques que les cometin, fins i tot a títol de simple negligència. De les infraccions comeses per persones directives i empleades d'establiments de joc, n'han de respondre solidàriament, així mateix, les persones o entitats per a les quals prestin els seus serveis. Així mateix, seran responsables els representants legals o membres dels òrgans directius de les persones jurídiques que hagin comès la infracció, quan aquests hagin intervingut en l'acord o la decisió de cometre la infracció.



a) Resum de les actuacions administratives- expedients sancionadors:

Infracció	2023	2024
Molt greu	8	11
Greu	7	23
Lleu	25	20
Arxivats	7	8
TOTAL	47	62





7. REGISTRE D'AUTOPROHIBITS DE LES ILLES BALEARS

Les persones que voluntàriament no volen exercir els seus drets al lliure accés als establiments de jocs -on la normativa reguladora d'aquest jocs especifiqui que és necessària la identificació prèvia per dur a terme qualsevol activitat de joc- es poden inscriure en el Registre General d'Interdiccions d'Accés al Joc (RGIAJ) o en el Registre d'Autoprohibits (RA) de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

El RGIAJ, de caràcter estatal, inclou també els jocs online i les loteries. Pel que fa a les loteries que es desenvolupen de forma presencial, la inscripció en el Registre pot suposar la prohibició de participar en la mesura que les seves normes reguladores així ho estableixin, podent ser aquesta aplicada en el moment del pagament de premis.

Pel que fa al Registre d'Autoprohibits autonòmic, es practica la inscripció de la informació necessària per fer efectiu el dret dels ciutadans al fet que els sigui prohibida la participació en les activitats de joc en els casos en que sigui necessària la identificació per a la participació en les mateixes. Així mateix, també s'inscriu la informació relativa a aquelles altres persones que per resolució judicial tinguin prohibit l'accés al joc o que es trobin incapacitades legalment.

La Llei 8/2014, d'1 d'agost, del joc i les apostes en les Illes Balears, respecte en aquest tema, disposa únicament el següent:

Article 6: "El Registre General del Joc de les Illes Balears, com a instrument de publicitat i control de les activitats relacionades amb el joc i les apostes, recull les dades relatives a: (...) Les persones amb prohibicions d'accés (...)"



Article 23.3: “Estarà prohibit l'accés i no permesa l'entrada als casinos, bingos, locals, establiments o sales dedicades exclusivament al joc i a les apostes: A les persones incloses en la secció de Prohibicions d'Accessos del Registre General del Joc, que serà gestionada per l'òrgan competent en matèria de joc i inclourà:

a) Les persones sancionades per infraccions greus o molt greus en aplicació de les disposicions d'aquesta llei o dels reglaments que la despleguin que comportin aquesta sanció.

b) Les que ho sol·licitin voluntàriament per considerar que necessiten la dita previsió administrativa, mentre no sol·licitin la seva exclusió.

c) Les que així ho ordeni una resolució judicial.

D'acord amb la legislació en matèria de protecció de dades, aquesta informació es facilitarà a les persones titulars dels establiments només a l'efecte de prohibir l'accés a les persones inscrites en el registre abans esmentat.

L'organització i el funcionament d'aquesta secció del Registre General del Joc, així com les normes d'accés als establiments de joc, es desplegaran reglamentàriament.”

Article 24: “No poden participar en els jocs i les apostes: (...) Les persones que voluntàriament han sol·licitat que els sigui prohibit l'accés als establiments de joc, mitjançant la inscripció en la secció de Prohibicions d'Accessos del Registre General del Joc (...)”

A falta de disposicions reglamentàries i de regulació específica que desenvolupin el procediment d'inscripció en el registre, és d'aplicació el Reial Decret, 1614/2011, de 14 de novembre, pel qual es desenvolupa la Llei 13/2011, de 27 de maig, de regulació del joc, quant a llicències, autoritzacions i registres del joc.

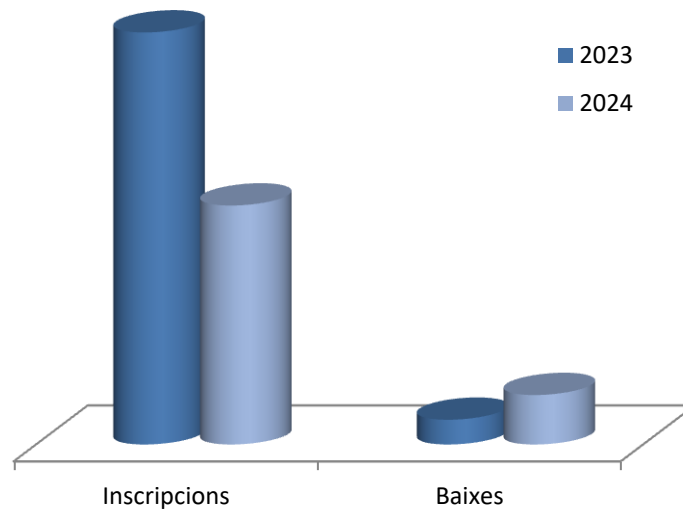
La inscripció en el registre és indefinida i gratuïta. No obstant això, a petició de l'interessat es pot sol·licitar la cancel·lació de la inscripció, després d'haver transcorregut un període mínim de sis mesos i haver abonat la taxa administrativa corresponent. Per tant, la cancel·lació no es realitza de forma automàtica.

Per altra banda, cada setmana es confecciona un llistat amb les persones que tenen l'accés prohibit, tant a nivell nacional com autonòmic, i es tramet a les persones autoritzades de les diferents empreses de joc obligades a tenir el control d'accés als seus establiments.



a) Resum de les actuacions administratives- Registre d'Autoprohibits autonòmic:

	2023	2024
Inscripcions	100	58
Baixes	6	12
Confecció llistat i tramesa a les empreses de joc (setmanal)	52	52





UNA MIRADA ENRERE I FUTURS REPTES...

Anys enrere, arran de l'aprovació del *Decret 19/2006, de 10 de març, pel qual es regulen determinats aspectes del règim jurídic aplicable a la instal·lació de màquines de joc*, les autoritzacions per a la instal·lació de màquines de tipus B als establiments d'hostaleria eren indefinides.

La Llei balear del joc va suposar un trencament amb l'anterior règim al establir que totes les autoritzacions en matèria de joc havien de tenir caràcter temporal, però no va ser fins l'any 2017 quan es va fer efectiva la previsió de la llei quan al caràcter temporal de les autoritzacions per a la instal·lació de màquines als establiments d'hostaleria.

La disposició addicional tercera de la *Llei 1/2017, de 12 de maig, de cambres oficials de comerç, indústria, serveis i navegació de les Illes Balears* va establir que aquestes autoritzacions tendrien una vigència de 5 anys i que els establiments que en aquells moments no tenguessin una autorització amb caràcter temporal l'haurien de sol·licitar en el termini d'un any des de l'entrada en vigor de la llei. Així mateix, la llei assenyalava que, si en el termini d'un any no s'havia sol·licitat l'autorització d'instal·lació, l'òrgan competent en matèria de joc iniciaria els expedients de caducitat i sancionadors corresponents.

Això va suposar tenir que *regularitzar* totes les autoritzacions dels establiments d'hostaleria que fins aleshores tenien una autorització indefinida i, una vegada passat el termini d'1 any, iniciar la caducitat de tots aquells establiments que no haguessin sol·licitat aquesta regularització. Durant els anys 2017 i 2018 en el Servei de Joc de les Illes Balears es van realitzar 2.754 tràmits només entre regularitzacions i noves autoritzacions d'instal·lació de màquines a establiments d'hostaleria. I pel que fa a les caducitats, es van realitzar 3.526 tràmits entre els anys 2018 i 2019.

Per altra banda, al 2019 es va aprovar el *Decret 43/2019, de 24 de maig*, que va suposar una altra *ruptura* amb la regulació vigent fins aquells moments al establir que les autoritzacions d'instal·lació de màquines als establiments d'hostaleria havien de ser conjuntes entre el titular de l'establiment i una empresa operadora



de màquines. Amb aquesta norma també va desaparèixer la figura dels "butlletins de situació", figura que fins aleshores havia estat una font constant de conflictes i polèmica.

Aquest darrer canvi de normativa no va ser ni automàtic ni pacífic, atès que se van haver d'expedir d'ofici les autoritzacions d'instal·lació conjuntes de tots els establiments que tenien una autorització d'instal·lació de màquines de 5 anys a nom únicament del titular de l'establiment, sempre que aquest darrer no hagués manifestat la seva oposició en el termini de 2 mesos. A més, també es van tenir que eliminar tots els butlletins de situació i substituir-los pels documents de conformitat d'emplaçament de les màquines que estiguessin instal·lades. Això va suposar la tramitació de 2.390 "noves" autoritzacions, per adaptar les ja existents al nou decret, i això només durant el segon semestre de l'any 2019.

Actualment, gràcies al augment de personal en el Servei, la tramitació administrativa ha millorat i els retards en la tramitació administrativa és puntual.

Entre els principals reptes del Servei, la nostra assignatura pendent, és la millora del programa informàtic, atès que una eina adequada ens permetrà una gestió més eficaç en la tramitació dels procediments administratius.