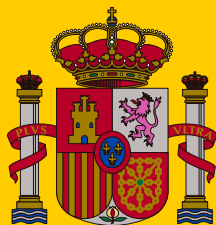


Dirección General de Ordenación del Juego

Carta de Servicios 2019 - 2022



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA





MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección General de Ordenación del Juego

Declaración institucional

La Dirección General de Ordenación del Juego es el órgano que, en nombre de la Administración General del Estado, se encarga del ejercicio de la intervención pública en el mercado de juegos de azar de ámbito estatal.

Las Cartas de Servicios son los documentos que constituyen los instrumentos a través de los cuales los Órganos, Organismos y Entes Públicos y otras Entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

La gestión de la calidad, tomando como base el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, ocupa un lugar destacado en la razón de ser y en la actividad cotidiana de este organismo regulador que es la Dirección General de Ordenación del Juego, y ello se visibiliza de una manera especial mediante la publicación de esta Carta de Servicios

“Nuestro compromiso con la sociedad, la salud pública y el juego responsable, así como con la transparencia y la rendición de cuentas, incluye la difusión anual del grado de cumplimiento de los compromisos de servicio declarados en esta Carta a través de nuestra web institucional www.ordenacionjuego.es”

Juan Espinosa García

Director General de Ordenación del Juego

CORREO ELECTRÓNICO:

dgoj.dgeneral@hacienda.gob.es



Datos identificativos y fines del organismo

La Dirección General de Ordenación del Juego, en adelante DGOJ, es el órgano del Ministerio de Hacienda, integrado en la Secretaría de Estado de Hacienda, encargado de desarrollar y supervisar el mercado de los juegos de azar de ámbito estatal (loterías, apuestas mutuas deportivas e hípcas y juegos de azar en línea de ámbito estatal) regulados en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del Juego. La DGOJ se creó con el propósito de velar y asegurar la **integridad, seguridad, fiabilidad y transparencia de las operaciones de juego**, así como el cumplimiento de la normativa vigente y de las condiciones establecidas para su explotación, en línea con los objetivos legalmente establecidos de **garantizar la protección del orden público, luchar contra el fraude, prevenir las conductas adictivas, proteger los derechos de los menores y salvaguardar los derechos de los participantes en los juegos**.

La DGOJ tiene como propósito contribuir a:

Fortalecer la seguridad del entorno del juego

- Mejorando los mecanismos de prevención del fraude.
- Potenciando la supervisión preventiva de los operadores.
- Incrementando la agilidad y efectividad del régimen sancionador.
- Reforzando la efectividad en el control de la publicidad del juego.

Propiciar la responsabilidad en la oferta y en el consumo de juegos de azar

- Generando estrategias y patrones de juego responsable.
- Fomentando la racionalidad y seguridad jurídica en las relaciones entre jugadores y operadores.
- Profundizando en el conocimiento de las pautas de comportamiento del jugador, con particular énfasis en las conductas que puedan derivar en la generación de patrones de juego patológico.

Conseguir un mercado viable, integrado y favorable a la innovación

- Favoreciendo la innovación e incorporación de nuevas tipologías de juegos de azar.
- Racionalizando las condiciones de acceso y ejercicio de la actividad de juego.
- Promoviendo la integración entre los distintos canales de comercialización de los juegos.

Reafirmar nuestro compromiso con la sociedad y con el juego responsable

- Impulsando iniciativas orientadas a la divulgación de un juego responsable y a un mejor y mayor conocimiento de la actividad del sector y de la propia DGOJ.
- Intensificando nuestra presencia institucional a nivel nacional e internacional.



Relación de servicios a que se refiere esta carta.

De entre los servicios prestados por la DGOJ, esta Carta se refiere a los siguientes:

- La tramitación de los procedimientos de solicitud de títulos habilitantes para el ejercicio de actividades de juego de ámbito estatal.
- El establecimiento de los requisitos técnicos y funcionales de los juegos y la homologación de los sistemas técnicos de juegos.
- La inspección de las actividades de juego de ámbito estatal y de los sistemas técnicos utilizados en las mismas, así como la propuesta de iniciación de expedientes sancionadores derivados.
- La tramitación de expedientes administrativos sancionadores iniciados por infracciones contempladas en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del Juego.
- La tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores en materia de juego en relación con los puntos de venta de la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E. S.A.
- La persecución del juego ilegal no autorizado y que se dirija al territorio español, ya se realice en el ámbito del Estado español, ya desde fuera de España y que se dirija al territorio español.
- La promoción y supervisión de mecanismos de relación entre los participantes y los operadores de juego y de protección de los intereses de los participantes, incluyendo la tramitación de las reclamaciones que pudieran ser presentadas por los participantes contra los operadores.
- La supervisión de los mecanismos y sistemas de ordenación de la actividad publicitaria en materia de juego de ámbito estatal.
- La colaboración con las autoridades competentes en la prevención y control del fraude y la defensa de la integridad en las actividades de juego, y con otros reguladores del Espacio Económico Europeo en la persecución del juego ilegal.
- La promoción y realización de estudios y trabajos de investigación en materia de juego, así como sobre su incidencia o impacto en la sociedad.
- El desarrollo de acciones preventivas dirigidas a la sensibilización, información y difusión de buenas prácticas del juego y del juego responsable, mediante campañas de publicidad, la actuación en medios y redes de comunicación y la colaboración con otras Administraciones Públicas u organismos de carácter público o privado.
- Las relaciones institucionales con cualesquiera entidades públicas o privadas en relación con la dimensión social o económica del juego.
- La autorización de las actividades ocasionales de juego de ámbito estatal, así como de cualquier aspecto de las modalidades y tipos de juego sujetos a título habilitante que requiera de una autorización específica.
- La elaboración de informes sobre la autorización de las actividades de lotería sujetas a reserva.
- El requerimiento de información a entidades, operadores de juego, proveedores de servicios de éstos y participantes en los juegos.
- El requerimiento a cualquier proveedor de servicios de pago, entidades de prestación de servicios de comunicación audiovisual, servicios de la sociedad de la información o de comunicaciones electrónicas, y servicios o canales de difusión de publicidad y promoción de juegos, del cese de los servicios que estuvieran prestando.
- La gestión y liquidación de las tasas derivadas de la gestión administrativa del juego y la gestión económico-financiera de las garantías vinculadas a las licencias generales de juego.
- La gestión de los Registros del sector del Juego de ámbito estatal.



Reglas y principios de actuación

Las personas que prestan servicios en la DGOJ actúan bajo un conjunto de pautas que garantizan la igualdad de género, que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de la prestación.

El personal que presta servicio en la DGOJ asume las reglas de atención y compromiso ético que a continuación se enumeran:

Reglas de atención

- Deberá poder ser identificado adecuadamente.
- Escuchará con la debida atención a la persona que solicite información.
- Utilizará un lenguaje comprensible.
- Tratará de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Se asegurará de que el ciudadano ha sido atendido e informado debidamente.

Principios éticos de actuación

El personal que presta servicios en la DGOJ actuará bajo los principios de integridad, neutralidad, imparcialidad, transparencia en la gestión y responsabilidad profesional. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velará porque los usuarios sean tratados con arreglo a los principios de confidencialidad y trato personalizado.

Derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas

De acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, quienes de conformidad a lo previsto en su artículo 3 tengan capacidad de obrar ante la DGOJ, son titulares, en su relación con ella, de los siguientes derechos:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.



- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, referidos a los interesados en el procedimiento administrativo. Así:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate.
- A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se proponga realizar.
- A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Asimismo, las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con la DGOJ para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos.

En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con la DGOJ para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- Las personas jurídicas.
- Las entidades sin personalidad jurídica.
- Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional.
- Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público.

Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:

- A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad



del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.

- A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

Participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos pueden participar en la mejora de nuestros servicios manifestando sus opiniones a través de las **encuestas** que realicemos sobre el funcionamiento de los mismos.

Los ciudadanos pueden **participar en el proceso de elaboración** de los anteproyectos de ley, proyectos de real decreto legislativo y proyectos de normas reglamentarias que se impulsan por el Ministerio de Hacienda y sus organismos públicos dependientes o vinculados, conforme a lo regulado en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Asimismo, en **materia de juego responsable**, los ciudadanos participan en las iniciativas adoptadas por la DGOJ a través de las organizaciones cívicas y de usuarios y consumidores que forman parte del Consejo Asesor de Juego Responsable.

Este Consejo tiene como función, entre otras, el asesoramiento a la DGOJ en la elaboración de políticas públicas, a través del conocimiento y asesoramiento de medidas, proyectos normativos o decisiones relevantes en materia de juego responsable impulsadas desde DGOJ, así como la realización de propuestas en relación con lo anterior.

Colaboración de los ciudadanos y usuarios.

Los ciudadanos y usuarios pueden colaborar con la DGOJ mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta carta de servicios y en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y, en su caso, a través de reclamaciones y denuncias.

Quejas y sugerencias

Podrán formularse quejas y sugerencias acerca del funcionamiento de la DGOJ en la forma y en los lugares que se señalan a continuación:

- De forma **presencial o por correo postal**, cumplimentando el formulario que se encuentra disponible en la sede de la DGOJ (C/ Atocha, 3 - 28012 Madrid) y en la página web de la DGOJ, dirigiéndolo en todo caso a la Subdirección General de Gestión y Relaciones Institucionales.
- De forma electrónica, a través del formulario disponible en la **sede electrónica** de la DGOJ, sede.ordenacionjuego.gob.es, para lo que se requerirá el uso un DNI electrónico o cualquier otro medio de firma electrónica reconocida.



Todas las quejas y sugerencias serán gestionadas conforme a lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y lo indicado en esta carta de servicios.

Los ciudadanos y usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio por ellos elegido.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Asimismo, estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

Reclamaciones y denuncias

Reclamaciones

La DGOJ atiende las reclamaciones que presenten los usuarios contra los operadores de juego de ámbito estatal.

Con carácter previo, el usuario registrado en alguno de los operadores de juego online habilitados en España tiene derecho a dirigirse al servicio de atención al cliente del operador, a través de una queja o reclamación, para obtener explicaciones sobre las decisiones de aquel y su justificación.

Si no estuviera de acuerdo con la respuesta recibida o no recibe contestación en el plazo de un mes, podrá presentar reclamación contra el operador ante la DGOJ poniendo de manifiesto la existencia de un conflicto o desacuerdo con el operador habilitado del que es usuario.

Puede presentar una reclamación cualquier persona, participante en juegos online y/o loterías de ámbito estatal, por acciones u omisiones de los operadores habilitados en ese ámbito que afecten a sus intereses.

La DGOJ resolverá la reclamación presentada por el jugador en el plazo de cuarenta y cinco días naturales y dará traslado de la misma al operador al objeto de que por este se realicen las actuaciones y mejoras a que hubiera lugar; incluyendo, en su caso, las relativas al funcionamiento de su sistema de atención al cliente y resolución de quejas.

Si de los hechos expuestos en el escrito de reclamación se deducen indicios de infracción en materia de juego, se dará traslado de la documentación a los Servicios de Inspección y Control para que realicen las investigaciones que procedan e inicien, en su caso, el correspondiente expediente sancionador.

No son objeto de reclamación ante la DGOJ:

- Los conflictos sobre **materias de carácter estrictamente contractual**, especialmente los que tengan contenido patrimonial o versen sobre controversias pecuniarias, toda vez que la relación que vincula al participante y al operador habilitado es de carácter privado. En estos supuestos, los conflictos que pudieran surgir entre ellos estarán sujetos a los Juzgados y Tribunales de la jurisdicción civil o, en su caso, a los eventuales procedimientos voluntarios de solución extrajudicial de conflictos a los que pudieran adherirse los operadores.



- El “**juego ilegal**”, aquel que se desarrolla por empresas que no hayan obtenido en España la correspondiente licencia o autorización de juego y que se esté dirigiendo al mercado español. No siendo objeto de reclamación, sí podrá ser objeto de denuncia ante la DGOJ.
- El “**juego presencial**”, desarrollado en establecimientos físicos como casinos, bingos, salas de apuestas, etc, cuyo control y supervisión es competencia de la correspondiente Comunidad Autónoma.
- Juegos de lotería desarrollados por la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), pues el control de la actividad del juego de esta organización, aunque sujeta a reserva de actividad, se ejerce por el Consejo del Protectorado, en el que participan los ministerios de Sanidad, Consumo y Bienestar Social; Trabajo, Migraciones y Seguridad Social; Economía y Empresa; Hacienda; e Interior, así como una representación de la propia ONCE.

Denuncias

La DGOJ tiene la función de velar por el cumplimiento de la legislación estatal en materia de juego y controlar su aplicación, y para ello dispone de las potestades de inspeccionar y sancionar las infracciones que constate.

Si dispone de pruebas o indicios que puedan acreditar que un hecho puede suponer el incumplimiento de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del Juego, y/o de su normativa de desarrollo, cualquier persona tiene la posibilidad de presentar una denuncia poniendo en conocimiento de la DGOJ la existencia de esos hechos, aunque no le afecten directamente.

La DGOJ puede iniciar, a partir de esa comunicación, la investigación y comprobación de los hechos denunciados y, en la medida en que su objeto es fundamentalmente proteger y defender los intereses generales y los derechos de todos los jugadores, ello podría dar lugar, en su caso, a la apertura de un procedimiento sancionador.

De conformidad con lo previsto en el artículo 62.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la presentación de una denuncia no confiere al denunciante, por sí sola, la condición de interesado en el procedimiento.

En este sentido, la DGOJ no vendrá obligada a comunicar al denunciante la decisión adoptada, ya sea ésta el archivo de la denuncia, ya la de iniciar un procedimiento sancionador.

Si la DGOJ no fuera competente para conocer de los hechos denunciados, dará traslado de los mismos al organismo que se considere competente.

Formas de presentación de las denuncias o reclamaciones

Las denuncias o reclamaciones, podrán presentarse:

- En formato electrónico, a través del formulario “Denuncias y Reclamaciones en materia de juego” disponible en la **sede electrónica** de la DGOJ. En este caso necesitará de un DNI electrónico o cualquier otro medio de firma electrónica reconocida.
- De forma **presencial**, mediante escrito firmado, a presentar en cualquiera de los registros previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (oficinas de correos, representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero, oficinas de asistencia en materia de registros o en



cualquier otro que prevea la normativa especial), y dirigido a la DGOJ (c/ Atocha nº 3. 28012 Madrid), para lo cual podrá presentar un escrito en formato libre, o también podrá, una vez cumplimentado electrónicamente, imprimir el formulario [Denuncias y reclamaciones en materia de juego](#) y presentarlo una vez firmado.

- En caso de ser el solicitante persona física, en ejercicio de su actividad profesional, actuando en representación del reclamante o denunciante, la solicitud deberá presentarse obligatoriamente en formato electrónico, a través de la sede electrónica de la DGOJ, mediante el formulario [Denuncias y reclamaciones en materia de juego](#) (artículo 14.2 letra c) de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Consultas

Los ciudadanos podrán dirigir a la DGOJ todas aquellas consultas relativas al juego regulado comprendido en el ámbito de aplicación de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del Juego.

Estas consultas, que no tendrán carácter vinculante, únicamente se podrán plantear de forma electrónica, a través del [formulario disponible en la sede electrónica](#) de la DGOJ.

Dentro de los procesos de mejora continua existentes, la DGOJ analiza de forma periódica las consultas recibidas de forma que las más frecuentes son incorporadas a la sección habilitada a tal efecto de su página web.

¿Cómo saber si se encuentra en un sitio legal o ilegal?

En España, para ofrecer juego online de ámbito estatal, es necesario disponer de título habilitante. En general, se pueden seguir una serie de buenas prácticas antes de participar en actividades de juego:

- Identificar al operador responsable de la oferta de juego.
- En el caso de productos de lotería de ámbito estatal únicamente pueden operar la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E. S.A y la Organización Nacional de Ciegos Española (ONCE). La venta online de los productos de lotería se realiza a través de las páginas oficiales de los operadores autorizados www.loteriasyapuestas.es y www.juegosonce.es respectivamente.
- Verificar que la oferta de juego está respaldada por un título habilitante. La DGOJ [publica una lista actualizada](#) (<http://www.ordenacionjuego.es/es/operadores/buscar>) de los operadores que disponen de licencia y de los dominios web a través de los que se ofertan sus servicios
- Verificar que la plataforma de juego utiliza un dominio «.es», que es el exigido a los operadores que disponen de licencia.
- Buscar el logo de “juego seguro”





Juego responsable



- La práctica de los juegos de azar debe entenderse como una actividad de ocio y entretenimiento que nunca interfiere en las obligaciones sociales, profesionales o familiares.
- El jugador responsable juega para divertirse y entretenerse, no para ganar dinero. Sabe que puede tener suerte y ganar, pero que también puede perder.
- Jugar responsablemente significa tomar decisiones basadas en una elección racional y sensata de las opciones de juego, manteniendo en todo momento el control sobre el tiempo y el dinero que, en su caso, quiere gastar.
- Jugar responsablemente hace que la actividad del juego sea una experiencia agradable, divertida, sin riesgo de daño a sí mismo, familia y/o amigos.
- En la participación en los juegos de azar debe buscarse la diversión, nunca hacerlo por dinero o para evadir problemas.
- No se juega para recuperar las pérdidas.
- Se juega para divertirse: disfrutar cuando se gana y considerar que se puede perder.
- Jugar con el dinero propio: nunca utilizar dinero prestado para jugar.
- Utilizar únicamente el dinero que se haya decidido previamente destinar al juego. Nunca utilizar el dinero destinado habitualmente a los gastos fijos
- En tiempo de crisis emocional disminuye el autocontrol: se debe evitar jugar en esos momentos.
- No permitir que el juego afecte a tus relaciones con la familia y amigos.
- Establecer un límite de tiempo y de dinero para jugar.

Principal normativa reguladora

A nivel nacional

- Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del Juego.
- 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.
- Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del Juego, en lo relativo a las licencias, autorizaciones y registros de juego.
- Reglamentación básica de los distintos tipos de juegos habilitados:
 - Reglamentación básica apuestas
 - Orden HAP/1369/2014, de 25 de julio, por la que se aprueba la reglamentación básica de las apuestas cruzadas, y se modifican distintas órdenes ministeriales por las que se aprueba la reglamentación básica de determinados juegos.
 - Orden EHA 3079/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de "Otras apuestas de contrapartida".



- Orden EHA 3080/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las "Apuestas deportivas de contrapartida".
- Orden EHA 3081/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las "Apuestas deportivas mutuas".
- Orden EHA 3082/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las "Apuestas hípcas de contrapartida".
- Orden EHA 3083/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las "Apuestas hípcas mutuas".

- Reglamentación básica concursos
 - Orden EHA 3084/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de los "Concursos".

- Reglamentación básica de otros juegos
 - Orden HAP/1370/2014, de 25 de julio, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego de "Máquinas de azar".
 - Orden EHA 3085/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego de la "Ruleta".
 - Orden EHA 3086/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego de "Punto y banca".
 - Orden EHA 3087/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego del "Bingo".
 - Orden EHA 3088/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego del "Black Jack".
 - Orden EHA 3089/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego del "Póquer".
 - Orden EHA 3090/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de del tipo de juegos denominado "Juegos Complementarios".

Documentos de referencia a nivel europeo

- Libro Verde de la Comisión Europea sobre el juego en línea en el mercado interior, de 24 de marzo de 2011.
- Comunicación de la Comisión Europea, de 23 de octubre de 2012, "Hacia un marco europeo global para los juegos de azar en línea".
- Resolución del Parlamento Europeo, de 10 de septiembre de 2013, sobre el juego en línea en el mercado interior.
- Recomendación de la Comisión Europea, de 14 de julio de 2014, relativa a los principios para la protección de los consumidores y los usuarios de servicios de juego en línea y la prevención del juego en línea entre los menores.
- Decisión de la Comisión Europea, de 9 de diciembre de 2015, mediante la que se prorroga la continuidad del Grupo de Expertos en servicios de juego hasta 31 de diciembre de 2018.



Registro General de Interdicciones de Acceso al juego



En el marco de sus respectivas competencias, tanto el Estado como las Comunidades Autónomas han procedido a la regulación de los registros de prohibidos.

La inscripción en un registro de prohibidos impide el acceso del inscrito a aquellos juegos respecto de los que la Administración Pública competente haya determinado la necesidad de realizar la identificación previa del jugador con el fin de hacer efectivos tanto el derecho de los ciudadanos a que les sea prohibida la participación en las actividades de juego como el cumplimiento de las resoluciones judiciales que vengan a imponer esa prohibición.

En este [Registro](#) se recogen los datos de aquellas personas que voluntariamente no desean ejercer sus derechos al libre acceso a los juegos de azar ofrecidos por cualquier empresa comercializadora de juegos de azar y donde la normativa reguladora de dichos juegos, ya sea estatal para los juegos online o autonómica para el resto de juegos, especifique que es necesaria la identificación previa a realizar cualquier actividad de juego.

El procedimiento de inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ), se regula en el Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros de juego. La presentación podrá realizarse:

- En **formato electrónico**, a través del formulario [Solicitud de inscripción en el RGIAJ](#) disponible en la sede electrónica de la DGOJ. En este caso necesitará de un DNI electrónico o cualquier otro medio de firma electrónica reconocida.
- A través de la [aplicación móvil disponible](#), para lo cual necesitará de un móvil con conexión NFC y un DNI v3.0 o superior.
- De **forma presencial**, mediante la firma y presentación del [formulario disponible en la página web de la DGOJ](#), en cualquiera de los registros previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (oficinas de correos, representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero, oficinas de asistencia en materia de registros o en cualquier otro que prevea la normativa especial).

Una vez cursada su solicitud, deberá recibir el resultado del trámite a través del medio de notificación elegido (electrónico o postal). En el caso de haber indicado como medio de notificación la comunicación postal, transcurridos 15 días aproximadamente desde la entrada de su solicitud en la DGOJ, recibirá en el domicilio indicado la notificación correspondiente. Si transcurrido dicho plazo no recibe la confirmación, podrá ponerse en contacto con la DGOJ a través de la cuenta de correo: dgoj.interdicciones@hacienda.gob.es o en el teléfono 91 425 08 11.

La inscripción en el RGIAJ tendrá efectos en todo el territorio nacional y supondrá la prohibición de acceso al juego online y a todos los juegos presenciales que requieran la comprobación de que el interesado no



está inscrito en este Registro según la normativa propia de cada Comunidad Autónoma (para más detalle consultar <http://www.ordenacionjuego.es/es/ccaa-rgiaj-ficha>).

Una vez se ha inscrito en el RGIAJ, se notifica de forma automática a los operadores de juego online quienes prohíben el acceso a sus plataformas de juego. En el caso de juego presencial, la acción surtirá efecto una vez las correspondientes Unidades de Juego de las Comunidades Autónomas se descarguen las correspondientes actualizaciones del Registro y procedan a comunicarlo a los locales de juego donde su normativa exige la identificación previa.

En cumplimiento del artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos Personales), los datos personales facilitados serán tratados por la DGOJ con la exclusiva finalidad de posibilitar la exclusión a actividades de juego, así como elaboración de tratamientos con fines históricos, estadísticos y científicos en materia de juego, y de su incidencia en la sociedad.

Compromisos de Calidad

En orden a la mejora en el desenvolvimiento de las tareas asignadas, la DGOJ adquiere los siguientes compromisos¹ en el desempeño del servicio público que tiene encomendado:

1. Inscribir las altas y bajas en el RGIAJ en el plazo de dos días hábiles.
2. Tramitar y resolver las solicitudes de licencias singulares de juego, tramitación electrónica, en el plazo de cinco meses, siempre que no se haya cursado de forma conjunta con la solicitud de licencias generales de juego.
3. Tramitar y resolver las reclamaciones en el plazo de cuarenta y cinco días naturales a contar desde que la DGOJ tenga conocimiento de la respuesta elaborada por el operador, cuya fecha será dada a conocer al reclamante, ya sea al requerimiento hecho por la DGOJ a resultados de una reclamación presentada contra el mismo, ya a la contestación remitida por el operador al usuario reclamante, una vez conocida en la DGOJ.
4. Publicar en la página web de la DGOJ los informes trimestrales y anuales de actividad mediante un formato interactivo que permita la visualización de todos los datos históricos del mercado del juego online de ámbito estatal, desde una perspectiva de actividad trimestral o anual, en el plazo de cincuenta días naturales desde la finalización del trimestre o año a publicar.
5. Contestar en el plazo de 45 días naturales las consultas que tengan entrada en esta DGOJ en materia de su competencia.
6. Tramitar y resolver las autorizaciones para juego ocasional en el plazo de 25 días naturales.
7. Resolver en el plazo de 20 días naturales las solicitudes de cambio o devolución de garantías.

¹ El plazo se computará desde la recepción de la correspondiente solicitud en el registro de la DGOJ. No se incluirán en el cómputo de estos plazos las dilaciones en el procedimiento por causa no imputable a la Administración y los períodos de interrupción justificada especificados legal o reglamentariamente



8. Contestar oportuna y razonadamente las quejas y sugerencias relativas a la actividad de la DGOJ en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción.
9. Tramitar y resolver las solicitudes de “certificado de estado” en el RGIAJ en el plazo de siete días naturales.
10. Tramitar y resolver las solicitudes de inscripción, modificación o baja en el Registro de Personas Vinculadas a Operadores de Juego en el plazo de siete días naturales.
11. Tramitar y resolver las autorizaciones a buques con pabellón español, y que realizan trayectos de líneas regulares, para la instalación y explotación de máquinas recreativas de tipo B, tramitación electrónica, en el plazo de setenta y cinco días naturales.
12. Tramitar y resolver las autorizaciones para la instalación y cambio de ubicación de máquinas recreativas tipo B en buques autorizados, tramitación electrónica, en el plazo de setenta y cinco días naturales.

Indicadores de seguimiento de los compromisos

1. Porcentaje de solicitudes de inscripción y baja en el RGIAJ satisfechas en el plazo indicado.
2. Porcentaje de solicitudes de licencias singulares de juego resueltas en el plazo indicado.
3. Porcentaje de reclamaciones resueltas en el plazo indicado.
4. Porcentaje de informes trimestrales y anuales publicados en el plazo indicado.
5. Porcentaje de contestaciones realizadas en el plazo indicado.
6. Porcentaje de autorizaciones para juego ocasional resueltas en el plazo indicado.
7. Porcentaje de cambios o devolución de garantías resueltos en el plazo indicado.
8. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo indicado.
9. Porcentaje de “certificados de estado” en el RGIAJ emitidos en el plazo indicado.
10. Porcentaje de solicitudes de inscripción, modificación o baja en el Registro de Personas Vinculadas a Operadores de Juego satisfechas en el plazo indicado.
11. Porcentaje de autorizaciones a buques con pabellón español resueltas en el plazo indicado.
12. Porcentaje de autorizaciones para la instalación y cambio de ubicación de máquinas recreativas tipo B en buques autorizados resueltas en el plazo indicado.

El porcentaje de cumplimiento de cada uno de los compromisos se publicará en la Memoria anual de la DGOJ.



Sistemas de aseguramiento

Medidas relativas a la igualdad de género

Adicionalmente a garantizar la igualdad de género en la prestación de los servicios, utilizando un lenguaje claro, comprensible y no sexista en las comunicaciones a los ciudadanos y en los modelos de formularios que maneja, con el fin de dar cumplimiento a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, en el ámbito del Departamento, se realiza en la DGOJ:

- Integración de la perspectiva de género en las estadísticas y estudios.
- Elaboración de informes de impacto de género realizados para la tramitación de proyectos de ley y disposiciones de carácter general, así como planes de relevancia económica o social sometidos a Consejo de Ministros donde se hace constar mediante el correspondiente informe de impacto de género que sus disposiciones “no suponen ninguna medida que implique diferencia entre mujeres y hombres o que haga referencia a derechos, recursos, participación, normas y valores vinculados a la pertenencia a un sexo”.
- Actuaciones en materia de empleo público (cumplimiento de medidas previstas en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres).

Medidas en materia de seguridad, salud laboral y que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación

Para garantizar la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos, la DGOJ lleva a cabo una serie de actuaciones, entre las que destacan:

- Dispone de planes de emergencia y, mediante paneles y planos de situación, informa de los procedimientos y vías de evacuación de su edificio.
- Efectúa un mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medidas de extinción de incendios.
- Realiza simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Forma a sus empleados en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Efectúa reconocimientos de vigilancia de la salud por riesgos en el puesto de trabajo y reconocimientos médicos preventivos.
- La oficina de atención en materia de registro se encuentra ubicada en una planta baja, carece de barreras arquitectónicas para facilitar el paso a las personas con movilidad reducida, cuenta con señalización exterior e interior, y con amplitud y comodidad de espacios.

Medidas en materia de medio ambiente

La DGOJ sigue los planes de gestión del medio ambiente desarrollados por el Ministerio de Hacienda.



Sistemas de control de la calidad

La DGOJ cuenta con sistemas de información estadística requerida en cada caso a través de informes de actualización continua, de carácter periódico, o de consultas particularizadas, al objeto de la toma de decisiones operativas o sobre la elaboración de las políticas públicas de las que es competente.

Por otro lado, la DGOJ contrasta la calidad de los servicios a través de la Encuesta de Calidad en el servicio, puesta a disposición de aquellos usuarios que deseen cumplimentarla.

Unidad responsable de la carta

La Unidad administrativa responsable de la Carta de Servicios es la Subdirección General de Gestión y Relaciones Institucionales.

Medidas de subsanación por incumplimiento

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios se enviarán por correo postal a la Unidad responsable de la misma, la Subdirección General de Gestión y Relaciones Institucionales (c/ Atocha 3; 28012, Madrid) o a través de la dirección de correo electrónico cartadeservicios@hacienda.gob.es.

El titular de la DGOJ o directivo de la organización que se designe al efecto, en el plazo de veinte días, informará por escrito al ciudadano de las causas por las que no se ha cumplido el compromiso y, en su caso, de las medidas adoptadas para subsanarlo.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Direcciones, teléfonos de contacto y mapa de la zona

Dirección: c/ Atocha 3, 28012, Madrid

Teléfono: 91 571 40 80

Horario de atención: de 9:00 a 14:00 horas

Accesos y medios de transporte:

Autobuses E.M.T: número de líneas 6, 26, 31, 32, 35, 50, 65.

Metro: Sol (línea 1,2 y 3), Ópera (línea 2, 5 y Ramal), Tirso de Molina (línea 1).

Página web: www.ordenacionjuego.es

Sede electrónica : sede.ordenacionjuego.gob.es



Correo electrónico: cartadeservicios@hacienda.gob.es

Mapa de la zona





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DEL JUEGO