

# Dirección General de Ordenación del Juego

Carta de Servicios 2024 - 2027



Edita:  
© Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030  
<https://cpaje.mpr.gob.es/>  
NIPO: 233-24-049-X  
Depósito legal: M-22841-2024  
Fecha de edición: octubre 2024





## ÍNDICE

Declaración institucional .....	2
1. Datos identificativos y fines del organismo .....	3
2. Relación de servicios prestados.....	4
3. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas .....	8
4. Participación de la ciudadanía. ....	9
5. Colaboración de la ciudadanía y personas usuarias: quejas y sugerencias, denuncias, reclamaciones y consultas.....	10
6. Principal normativa reguladora .....	14
7. Compromisos de calidad e indicadores de seguimiento .....	16
8. Sistemas de aseguramiento de la calidad.....	18
9. Unidad responsable de la carta y medidas de subsanación .....	20
10. Otros datos de interés .....	20



## 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 la ciudadanía y las personas usuarias 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 seguro, 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](http://www.ordenacionjuego.es)”*

EL DIRECTOR GENERAL

Mikel Arana Etxezarreta



## 1. Datos identificativos y fines del organismo

La Dirección General de Ordenación del Juego, en adelante DGOJ, es el organismo adscrito al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, a través de la Secretaría General de Consumo y Juego, 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 ofrecer seguridad jurídica a operadores y participantes en los diferentes juegos, sin olvidar la imprescindible protección de los menores de edad y de aquellas personas que hubieran solicitado voluntariamente la no participación, así como la protección del orden público y la prevención de los fenómenos de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

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 un entorno de juego más seguro y responsable.
- Fomentando la racionalidad y seguridad jurídica en las relaciones entre participantes en los juegos y operadores.
- Profundizando en el conocimiento de las pautas de comportamiento de los jugadores y jugadoras, con particular énfasis en las conductas que puedan derivar en la generación de conductas de riesgo o patológicas.

### 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 a 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 seguro

- Impulsando iniciativas orientadas a la divulgación de un juego seguro 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.



## 2. Relación de servicios prestados

La relación de servicios que se prestan en la DGOJ es la siguiente:

- **De carácter general**
  - Consultas en materia de juego
  - Quejas y sugerencias
  - Denuncias en materia de juego
  - Gestión de subvenciones para el desarrollo de actividades de investigación relacionadas con la prevención de los trastornos de juego
  - Publicación de datos de actividad en la web de la DGOJ y en la plataforma de datos abiertos del gobierno de España
  
- **Para los operadores de juego**
  - Solicitud de licencia general
  - Solicitud de licencia singular
  - Solicitud de prórroga de licencia
  - Solicitud de homologación de sistema técnico de juego
  - Solicitud de cambio sustancial
  - Solicitudes de inscripción, modificación o baja en el Registro de Personas Vinculadas a Operadores de Juego
  
- **Para la ciudadanía**
  - Solicitud de inscripción, modificación o baja en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego
  - Solicitud de certificación de situación en el Registro de Interdicciones de Acceso al Juego
  - Solicitud de inscripción, modificación o baja en el Servicio Phishing Alert para juego online
  - Solicitud de certificado de situación en el Servicio Phishing Alert para juego online
  - Reclamaciones en materia de juego
  - Ejercicio de derechos de protección de datos personales
  
- **Otros para empresas**
  - Solicitud de autorización de juego ocasional
  - Solicitud de autorización a buques de líneas regulares de pasajeros
  - Solicitud de instalación de máquinas recreativas en buques autorizados
  - Solicitud de designación como entidad certificadora



## 2.1. 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 de la persona inscrita a aquellos juegos respecto de los que la Administración Pública competente haya determinado la necesidad de realizar la identificación previa de la persona jugadora con el fin de hacer efectivo tanto el derecho de la ciudadanía a que les sea prohibida la participación en las actividades de juego como las resoluciones judiciales que vengan a imponer esta 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 los 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 se necesitará un DNI electrónico o cualquier otro medio de firma electrónica reconocida.
- A través de la aplicación móvil disponible, para lo que se necesitará 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 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@ordenacionjuego.gob.es](mailto:dgoj.interdicciones@ordenacionjuego.gob.es) o en el teléfono 914 250 811.

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 la persona interesada no está inscrita 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 inscrita en el RGIAJ, se notifica de forma automática a los operadores de juego online, quienes deben impedir 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 art.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.

## 2.2. Servicio de Phishing Alert

Con el objetivo de tomar medidas para prevenir la suplantación de identidad y la lucha contra el fraude en las actividades de juego de ámbito estatal, la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) ofrece a la ciudadanía un servicio de inscripción voluntaria llamado Phishing-Alert. La persona inscrita recibirá una comunicación siempre que se produzca un intento de alta en una plataforma de juego online autorizada usando sus datos de identidad.

Servicio  
Phishing Alert



*que nadie juegue con tus datos*

El servicio de alerta es aplicable respecto de los juegos de azar en línea incluidos dentro del ámbito de aplicación de la Ley 13/2011 para cuya participación se requiera la identificación del participante, y se producirá cuando el operador de juego proceda a verificar los datos aportados por el solicitante a través del Sistema de Verificación de Identidad de la DGOJ.

Podrá solicitar el alta en el servicio cualquier persona mayor de edad, residente en España con DNI o NIE, tanto si está registrada en alguna entidad operadora como si no.

El alta en el servicio podrá solicitarse mediante cualquiera de las siguientes formas:

- **Presencial:** mediante la presentación del formulario en cualquiera de los registros previstos en el artículo 16.4 Ley 39/2015 (registros electrónicos 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).

- **Por internet:** en la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego para lo que es necesario un certificado electrónico.

Toda la información del servicio se encuentra disponible aquí:

<http://www.ordenacionjuego.es/es/phishing-alert-descripcion>

En el momento de la inscripción en Phising-Alert, la sede electrónica le devolverá un informe con la relación de operadores online que hayan verificado su identidad correctamente hasta ese momento. Este informe se remitirá a través del medio elegido por el ciudadano: comunicación en la sede electrónica, en Carpeta Ciudadana o por vía postal.

En el momento en el que una entidad operadora de juego realiza la verificación de identidad de una persona a través de los servicios de la DGOJ, se cotejan sus datos con los de las personas inscritas en el servicio Phishing-Alert: nombre, apellidos, fecha de nacimiento y número de identificación utilizado (DNI o NIE). En caso de coincidencia entre los datos de la persona consultada por el operador y alguna persona inscrita en Phishing-Alert, se mandará un mensaje de correo a la persona inscrita en el servicio a través del medio elegido. En todos los casos, se realizará un preaviso por correo electrónico si el usuario ha facilitado una cuenta de correo.

### 2.3. 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 la ciudadanía ha sido atendida e informada 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 por que las personas usuarias sean tratadas con arreglo a los principios de confidencialidad y trato personalizado.





### 3. 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 las Administraciones Públicas, 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 en 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 un trato respetuoso y deferente por las autoridades y las empleadas 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 Art. 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, referidos a las personas interesadas 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 o interesadas.
- 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 mediante asesoramiento 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.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Asimismo, las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas 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 las Administraciones Públicas 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 una persona interesada que esté obligada a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- Las empleadas y empleados públicos 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, las presuntas personas consideradas responsables tendrán los siguientes derechos:

- A la notificación 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 de la persona responsable de la instrucción, 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.

## 4. Participación de la ciudadanía

Los ciudadanos podrán participar en la mejora de nuestros servicios manifestando sus opiniones a través de las **encuestas** que se realicen sobre el funcionamiento de estos.

Los ciudadanos podrán **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 Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y sus organismos públicos dependientes o vinculados,



conforme a lo regulado en el art. 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el art. 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Asimismo, en materia de juego seguro, los ciudadanos podrán participar 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 seguro impulsadas desde DGOJ, así como la realización de propuestas en relación con lo anterior.

## 5. Colaboración de la ciudadanía y de las personas usuarias: quejas y sugerencias, reclamaciones, denuncias y consultas

Los ciudadanos y usuarios podrán 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, denuncias y consultas.

### 5.1. 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 del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, [Información y atención al ciudadano](#).
- De forma electrónica, a través del formulario disponible en la **sede electrónica** del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, [Quejas y Sugerencias](#), para lo que se requerirá el uso de un DNI electrónico o cualquier otro medio de firma electrónica reconocida.

Todas las quejas y sugerencias serán gestionadas conforme a lo establecido en el Capítulo IV del 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.

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/as en el procedimiento.



## 5.2. Reclamaciones

La DGOJ atiende las reclamaciones que presenten los usuarios/as contra las entidades operadoras de juego de ámbito estatal.

Con carácter previo, la persona registrada en alguna de las entidades operadoras de juego online habilitadas 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 aquellas 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 la entidad operadora 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** dará traslado de la reclamación 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, la DGOJ recalificará la reclamación de la persona interesada como denuncia, dando 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 a las personas participantes y al operador habilitado es de carácter privado. En estos supuestos, los conflictos que pudieran surgir entre ellas 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”** que se desarrolla por empresas que no hayan obtenido en España la correspondiente licencia o autorización de juego y que se está dirigiendo al mercado español. No siendo objeto de reclamación, sí podrá ser objeto de denuncia.
- 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 Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, Hacienda, Interior, Educación y Formación Profesional y Trabajo y Economía Social, así como una representación de la propia ONCE.



## Formas de presentación de las reclamaciones

Las reclamaciones podrán presentarse:

- En formato electrónico, a través del formulario [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.
- 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 [Reclamaciones en materia de juego](#) y presentarlo una vez firmado.
- En caso de que el/la solicitante sea persona física en ejercicio de su actividad profesional, actuando en representación de la persona que reclama, la solicitud deberá presentarse obligatoriamente en formato electrónico, a través de la sede electrónica de la DGOJ, mediante el formulario [Reclamaciones en materia de juego](#) (artículo 14.2 letra c) de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## 5.3. 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 de 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 su normativa de desarrollo, cualquier persona tiene la posibilidad de presentar una denuncia poniendo en conocimiento de esta Dirección General la existencia de esos hechos, aunque no le afecten directamente.

La DGOJ puede iniciar, a partir de esta 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 todas las personas jugadoras, 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.

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



## Formas de presentación de las denuncias

Las denuncias podrán presentarse:

- En formato electrónico, a través del formulario [Denuncias en materia de juego](#) disponible en la **sede electrónica** de la DGOJ. En este caso necesitará de un DNI electrónico o firma electrónica.
- 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 en materia de juego](#) y presentarlo una vez firmado.
- En caso de que el solicitante sea persona física en ejercicio de su actividad profesional, actuando en representación del denunciante, la solicitud deberá presentarse obligatoriamente en formato electrónico, a través de la sede electrónica de la DGOJ, mediante el formulario [Denuncias en materia de juego](#).

## 5.4. 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 presentar de forma electrónica, a través del formulario [Consultas y sugerencias en materia de juego](#) 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 en 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, puede 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 de España (ONCE). La venta online de los productos de lotería se realiza a través de las páginas





oficiales de los operadores autorizados: <https://www.loteriasyapuestas.es/es> y <https://www.juegosonce.es/>

- Verificar que la oferta de juego está respaldada por un título habilitante. La Dirección General de Ordenación del Juego publica una lista actualizada de los operadores que disponen de licencia (<https://www.ordenacionjuego.es/es/operadores-de-juego>) 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” o el de “juego autorizado”.

## 6. Principal normativa reguladora

### Normativa nacional

- Real Decreto 951/2005 de 29 de julio por el que se establece el marco legal para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 19/2013, de 11 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- 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.
- Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.
- Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego.
- Real Decreto 209/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.
- Orden PCI/759/2019, de 9 de julio, por la que se crea y regula la Comisión Nacional para combatir la manipulación de las competiciones deportivas y el fraude en las apuestas.

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

## 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.





- El Convenio del Consejo de Europa contra la Manipulación de Competiciones Deportivas (Convenio de Macolin) de 18 de septiembre de 2014.

## 7. Compromisos de calidad e indicadores de seguimiento

En el desarrollo de los servicios objeto de esta carta, la DGOJ se compromete a asegurar la eficiencia en el desempeño de sus funciones, manteniendo los estándares de calidad correspondientes en la ejecución de sus actividades, simplificando los trámites administrativos, impulsando la administración electrónica, incrementando la transparencia y disminuyendo los tiempos de tramitación.

Este compromiso se plasma en la fijación de estándares de calidad realizables, alcanzables, específicos y controlables, pensando en una capacidad de respuesta rápida que garantice la credibilidad, la profesionalidad, la competencia, la accesibilidad y la transparencia.

La DGOJ realizará un seguimiento periódico de todos los indicadores analizando su evolución y aplicando las mejoras oportunas cuando se detectan desviaciones respecto a los resultados esperados con la finalidad de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos.

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 periodos de interrupción justificada especificados legal o reglamentariamente.

### Compromiso 1:

El 100% de las solicitudes de altas y bajas en el RGIAJ serán inscritas en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.

**Indicador 1:** Porcentaje de solicitudes de altas y bajas en el RGIAJ inscritas en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.

### Compromiso 2:

El 100% de las solicitudes de altas y bajas en el servicio de Phishing Alert serán inscritas en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.

**Indicador 2:** Porcentaje de solicitudes de altas y bajas en el servicio Phishing-Alert inscritas en un plazo máximo tres días hábiles desde su recepción.

### Compromiso 3:

El 100% de las solicitudes de prórroga de licencias singulares serán gestionadas en un plazo máximo de setenta y cinco días naturales desde su recepción.

**Indicador 3:** Porcentaje de solicitudes de prórroga de licencias singulares gestionadas en un plazo máximo de setenta y cinco días naturales desde su recepción.

### Compromiso 4:

El 100% de las reclamaciones serán gestionadas en un plazo máximo de cincuenta 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 resultas de una reclamación presentada contra el mismo, ya a la contestación remitida por el operador al usuario reclamante, una vez conocida en la DGOJ.

**Indicador 4:** Porcentaje de reclamaciones gestionadas en un plazo máximo de cincuenta y cinco días naturales 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 resultas de una reclamación presentada contra el mismo, ya a la contestación remitida por el operador al usuario reclamante, una vez conocida en la DGOJ.

#### Compromiso 5:

Publicar en la página web de la DGOJ y en la plataforma de datos abiertos del Gobierno de España los informes trimestrales y anuales de actividad, en un plazo máximo de diez días hábiles desde la aportación de los datos por los operadores. Los datos que se publiquen en la página web de la DGOJ se presentarán en un formato interactivo que permita la visualización de los datos históricos del mercado del juego online de ámbito estatal, desde una perspectiva de actividad trimestral o anual.

**Indicador 5:** Porcentaje de informes trimestrales y anuales de actividad que se publican en la página web de la DGOJ y en la plataforma de datos abiertos del Gobierno de España en el plazo máximo de diez días hábiles desde la aportación de los datos por los operadores.

#### Compromiso 6:

El 100% de las consultas que tengan entrada en la DGOJ en materia de su competencia, serán atendidas en un plazo máximo de sesenta días naturales desde su recepción.

**Indicador 6:** Porcentaje de consultas atendidas en un plazo máximo de sesenta días naturales desde su recepción.

#### Compromiso 7:

El 100% de las solicitudes de cambio o devolución de garantías serán resueltas en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción.

**Indicador 7:** Porcentaje de cambios o devoluciones de garantías resueltos en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción.

#### Compromiso 8:

El 100% de las respuestas a las quejas y sugerencias serán respondidas en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción. No se responderán las consultas o quejas recibidas que sean anónimas, imposibles, inadecuadas, repetitivas.

**Indicador 8:** Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a la actividad de la DGOJ respondidas en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción.

#### Compromiso 9:

El 100% de las solicitudes de "certificado de estado" en el RGIAJ serán gestionadas en un plazo máximo de siete días hábiles desde su recepción.

**Indicador 9:** Porcentaje de "certificados de estado" en el RGIAJ gestionados en un plazo máximo de siete días hábiles desde su recepción.



#### **Compromiso 10:**

El 100% de las solicitudes de "certificado de estado" en el servicio de Phishing Alert para juego online serán gestionadas en un plazo máximo de siete días hábiles desde su recepción.

**Indicador 10:** Porcentaje de certificados de estado en el servicio de Phishing-Alert gestionados en un plazo máximo de siete días hábiles desde su recepción.

#### **Compromiso 11:**

El 100% de las solicitudes de inscripción, modificación o baja en el Registro de Personas Vinculadas a Operadores de Juego serán gestionadas en un plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción.

**Indicador 11:** Porcentaje de solicitudes de inscripción, modificación o baja en el Registro de Personas Vinculadas a Operadores de Juego gestionadas en un plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción.

#### **Compromiso 12:**

El 100% de 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, serán expedidas en un plazo máximo de setenta y cinco días naturales desde su recepción.

**Indicador 12:** Porcentaje de autorizaciones a buques con pabellón español expedidas en un plazo máximo de setenta y cinco días naturales desde su recepción.

#### **Compromiso 13:**

El 100% de las autorizaciones para la instalación y cambio de máquinas recreativas tipo B en buques autorizados serán expedidas en un plazo máximo de setenta y cinco días naturales desde su recepción.

**Indicador 13:** Porcentaje de autorizaciones para la instalación y cambio de máquinas recreativas tipo B en buques autorizados expedidas en un plazo máximo de setenta y cinco días naturales desde su recepción.

## **8. Sistemas de aseguramiento de la calidad**

### **8.1. 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 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).

## 8.2. Medidas en materia de seguridad y 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 la planta baja, carece de barreras arquitectónicas para facilitar el paso a personas con movilidad reducida, cuenta con señalización exterior e interior, y con amplitud y comodidad de espacios.

## 8.3. Medidas en materia de medio ambiente

La DGOJ sigue los planes de gestión del medio ambiente desarrollados por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

## 8.4. 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 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 constata la calidad de los servicios a través de la Encuesta de calidad en el servicio, puesta a disposición de aquellos usuarios que deseen cumplimentarla.



## 9. Unidad responsable de la carta y medidas de subsanación

La Unidad administrativa responsable de la Carta de Servicios es la Subdirección General de Regulación del Juego.

### Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos

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 Regulación del Juego (c/ Atocha 3; 28012, Madrid) o a través de la dirección de correo electrónico [cartadeservicios@ordenacionjuego.gob.es](mailto:cartadeservicios@ordenacionjuego.gob.es).

La persona titular de la DGOJ o el funcionario que se designe al efecto, en el plazo de veinte días hábiles, 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.

## 10. Otros datos de interés

### Sede de la Dirección General de Ordenación del Juego

Calle Atocha 3, 28012, Madrid

Teléfono: 91 571 40 80

Horario de atención del registro presencial: de 9:00 a 14:00 horas

[cartadeservicios@ordenacionjuego.gob.es](mailto:cartadeservicios@ordenacionjuego.gob.es)

Sede electrónica  
de la DGOJ



[www.ordenacionjuego.es](http://www.ordenacionjuego.es)

### Accesos y medios de transporte:



### Autobuses E.M.T:

líneas número 6, 26, 31, 32, 35, 50, 65.

### Metro:

Sol (líneas 1,2 y 3)

Ópera (líneas 2, 5 y Ramal)

Tirso de Molina (línea 1)