

Presentación

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*

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 regulados en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del Juego, en adelante LRJ, (loterías, apuestas mutuas deportivas e hípcas y juegos de azar en línea de ámbito estatal). 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.

Versión íntegra de esta Carta de Servicios disponible en www.ordenacionjuego.es/es/carta-servicios

Dirección y otros datos de interés

Dirección General de Ordenación del Juego

www.ordenacionjuego.es

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

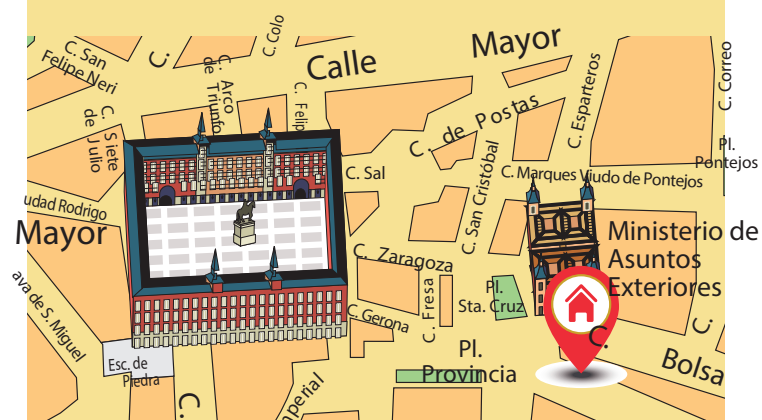
Metro: Sol (línea 1,2 y 3) , Ópera (línea 2, 5 y Ramal), Tirso de Molina (línea 1)

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.



NIPO: 185-19-037-1

Dirección General de Ordenación del Juego

Carta de Servicios 2019 - 2022



Principales Servicios

- Tramitación de los procedimientos de solicitud de títulos habilitantes para el ejercicio de actividades de juego de ámbito estatal.
- Establecimiento de los requisitos técnicos y funcionales de los juegos y la homologación de los sistemas técnicos de juegos.
- Inspección de las actividades de juego de ámbito estatal y de los sistemas técnicos utilizados en las mismas.
- Tramitación de expedientes administrativos sancionadores iniciados por infracciones contempladas en la LRJ.
- Persecución del juego ilegal no autorizado y que se dirija al territorio español.
- 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.
- Supervisión de los mecanismos y sistemas de ordenación de la actividad publicitaria en materia de juego de ámbito estatal.
- Promoción y realización de estudios y trabajos de investigación en materia de juego, así como sobre su incidencia o impacto en la sociedad.
- 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 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.

Compromisos de Calidad

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 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.

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.
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.

Los indicadores de seguimiento de los presentes compromisos se encuentran disponibles en www.ordenacionjuego.es/es/carta-servicios

Participación y colaboración de los ciudadanos

Los ciudadanos pueden colaborar con la DGOJ mediante:

Quejas y sugerencias: podrán formularse quejas y sugerencias acerca del funcionamiento de la DGOJ.

Reclamaciones: la DGOJ atiende las reclamaciones que presenten los usuarios contra los operadores de juego de ámbito estatal, siempre que con carácter previo se haya presentado la correspondiente queja o reclamación en el operador de juego correspondiente.

Denuncias: si dispone de pruebas o indicios que puedan acreditar que un hecho puede suponer el incumplimiento de la LRJ, y/o de su normativa de desarrollo, cualquier persona tiene la posibilidad de presentar una denuncia, aunque los hechos no le afecten directamente.

Juego Responsable: se podrá 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 (CAJR).

Consultas

Los ciudadanos podrán dirigir a la DGOJ todas aquellas consultas relativas al juego regulado comprendido en el ámbito de aplicación de la LRJ o de su ámbito de desarrollo. Estas consultas, que no tendrán carácter vinculante, únicamente se podrán plantear de forma electrónica.

Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ)



AutoProhibición

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 o se les ha prohibido ejercerlos mediante resolución judicial.

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

El procedimiento de inscripción en el RGIAJ podrá realizarse: A través del formulario Solicitud de inscripción en el RGIAJ disponible en la sede electrónica de la DGOJ.

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 un registro administrativo presencial o en una oficina de Correos.