

## Presentación

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).

Mikel Arana Etxezarreta  
Director General de Ordenación del Juego

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 regular y supervisar el mercado de los juegos de azar de ámbito estatal (loterías y juego 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.

Versión íntegra de esta Carta de Servicios disponible en [www.ordenacionjuego.es/es/carta-servicios](http://www.ordenacionjuego.es/es/carta-servicios)

## Dirección y otros datos de interés

Dirección General de Ordenación del Juego

Dirección: c/ Atocha 3, 28012, Madrid

Teléfono: 91 571 40 80

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

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

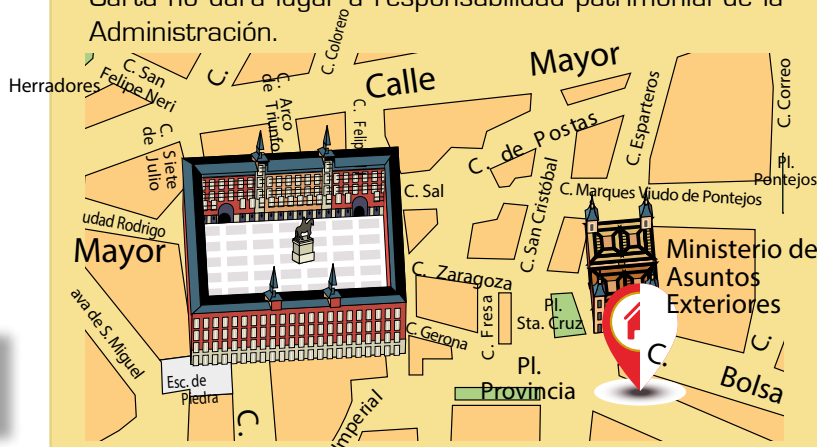
Sede electrónica <https://sede.ordenacionjuego.gob.es>

## Medidas de Subsanción 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 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 20 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.



# Dirección General de Ordenación del Juego

## Carta de Servicios 2024 - 2027



Edita:  
© Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030  
<https://cpage.mpr.gob.es/>  
NIPO (edición en línea): 233240539  
Fecha de edición: octubre 2024



## 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.
- Tramitación de las reclamaciones.
- Promoción y realización de estudios y trabajos de investigación en materia de juego, así como sobre su incidencia o impacto en la sociedad.
- La gestión de los Registros del sector del Juego de ámbito estatal.

## Compromisos (C) e indicadores (I) de Calidad

- C1. 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.
- I1. Porcentaje de solicitudes de altas y bajas en el RGIAJ inscritas en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.
- C2. 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.
- I2. Porcentaje de solicitudes de altas y bajas en el servicio Phishing-Alert inscritas en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción.
- C3. 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.
- I3. Porcentaje de solicitudes de prórroga de licencias singulares gestionadas en un plazo máximo de setenta y cinco días naturales desde su recepción.
- C4. 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.
- I4. 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.

- C5. 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.
- I5. Porcentaje de informes trimestrales y anuales 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.
- C6. 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.
- I6. Porcentaje de consultas atendidas en un plazo máximo de sesenta días naturales desde su recepción.
- C7. El 100% de las solicitudes de cambio o devolución de garantías serán resueltas en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción.
- I7. Porcentaje de cambios o devoluciones de garantías resueltos en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción.
- C8. El 100% de 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.
- I8. Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a la actividad de la DGOJ respondidas en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción.
- C9. 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.
- I9. Porcentaje de certificados de estado en el RGIAJ gestionados en un plazo máximo de siete días hábiles desde su recepción.
- C10. 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.
- I10. Porcentaje de certificados de estado en el servicio de Phishing-Alert gestionados en un plazo máximo de siete días hábiles desde su recepción.
- C11. 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.

I11. Porcentaje de solicitudes de inscripción, modificación o baja en el Registro de Personas Vinculadas a Operadores de Juego gestionados en un plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción.

C12. 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.

I12. Porcentaje de autorizaciones a buques con pabellón español expedidas en un plazo máximo de setenta y cinco días naturales desde su recepción.

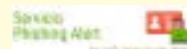
C13. El 100% de las autorizaciones para la instalación y cambio de máquinas recreativas tipo B en buques autorizados serán expedidas en un plazo máximo de setenta y cinco días naturales desde su recepción.

I13. 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.

## Participación y colaboración de los ciudadanos

Los ciudadanos pueden colaborar con la DGOJ mediante:

- Quejas y sugerencias
- Reclamaciones o denuncias contra los operadores de juego de ámbito estatal
- Consultas



## Servicio de Phishing Alert

Servicio ofrecido por la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) para prevenir la suplantación de identidad en el juego online de ámbito estatal. La persona inscrita en este servicio recibirá una comunicación siempre que se produzca un intento de alta en una plataforma de juego online autorizada usando sus datos de identidad.

## Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ)



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.