



## I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

### • OTRAS DISPOSICIONES

#### CONSEJERÍA DE HACIENDA

*RESOLUCIÓN de 29 de julio de 2021, de la Consejería de Hacienda, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Juego.*

El Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, en su artículo 3, las define como documentos en los que cada órgano o unidad informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que asume y los derechos que asisten a aquella en relación con estos servicios.

Los responsables de su elaboración, gestión y actualización serán los titulares de los órganos o unidades a los que se refieran, correspondiendo su aprobación a la Consejería competente por razón de la materia, mediante resolución, previo informe de la Dirección General competente en materia de calidad en la prestación de los servicios públicos.

Al respecto, el Servicio de Juego dependiente de la Dirección General de Patrimonio y Juego ha elaborado la carta de servicios del Servicio de Juego, un instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

La carta ha sido informada por la Dirección General de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 del decreto indicado.

En consecuencia con lo expuesto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21.4 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración, por la presente,

#### RESUELVO

*Primero.*—Aprobar la carta de servicios del Servicio de Juego que figura como anexo a la presente resolución.

*Segundo.*—Ordenar la publicación de esta resolución en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

Oviedo, 29 de julio de 2021.—La Consejera de Hacienda, Ana Cárcaba García.—Cód. 2021-07662.

#### *Anexo*

#### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE JUEGO

##### *Misión.*

El Servicio de Juego depende jerárquicamente de la Dirección General de Patrimonio y Juego, perteneciente a la Consejería de Hacienda, teniendo a su cargo funciones de autorización, control, inspección y régimen sancionador en materia de casinos, juegos y apuestas, así como la organización de loterías.

Le corresponde además la homologación del material de juego, la gestión del Registro General del Juego y Apuestas del Principado de Asturias y del Registro Personal de Interdicciones de Acceso al Juego del Principado de Asturias, la elaboración de la memoria anual de juego y la elaboración de estudios e informes en materia de casinos, juegos y apuestas.

##### *Datos de identificación del Órgano.*

Principado de Asturias.

Consejería de Hacienda.

Dirección General de Patrimonio y Juego.

Servicio de Juego.

Código de identificación (DIR3): A03028868.

Dirección: Calle Eduardo Herrera "Herrerita", s/n, 3.ª planta, sector izquierdo, 33007, Oviedo.

Teléfono: 985105451.

Correo electrónico: [serviciodejuego@asturias.org](mailto:serviciodejuego@asturias.org) [citajuego@asturias.org](mailto:citajuego@asturias.org)

Horario de atención al público: 9:00 a 14:00, de lunes a viernes.



## *Normas que regulan la prestación del Servicio.*

- Ley del Principado de Asturias 6/2014, de 13 de junio, de Juego y Apuestas.
- Decreto 77/1997, de 27 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Máquinas Recreativas y de Azar
- Decreto 7/1998, de 19 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento del Juego del Bingo en el Principado de Asturias
- Decreto 96/2002, de 18 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Casinos de Juego del Principado de Asturias
- Decreto 41/2011, de 17 de mayo, por el que se aprueba el Catálogo de Juegos y Apuestas
- Decreto 169/2015, de 14 de octubre, por el que se aprueba el reglamento de Apuestas del Principado de Asturias
- Decreto 5/2021, de 12 de febrero, por el que se establecen restricciones y criterios por los que se regirá la concesión de autorizaciones en materia de juegos y apuestas en el Principado de Asturias

## *Servicios prestados.*

- La tramitación y resolución de los procedimientos de inscripción en el Registro general del juego y apuestas del Principado de Asturias de las personas físicas o jurídicas dedicadas a la fabricación, organización, gestión y explotación económica del juego o de las apuestas, de los establecimientos autorizados para la práctica del juego y las apuestas, de las máquinas de juego, y de otros elementos de juego.
- La tramitación y resolución de los procedimientos de autorización administrativa para la instalación, apertura y funcionamiento de todo tipo de actividades de juego y apuestas, y de los establecimientos donde éstas se desarrollen.
- La tramitación y resolución de los procedimientos de autorización administrativa para publicidad, patrocinio y promoción de actividades de juegos y apuestas
- La tramitación y resolución de los procedimientos de autorización administrativa para la realización de apuestas, rifas y tómbolas en el territorio de la Comunidad Autónoma.
- La tramitación de la inscripción en el Registro Personal de Interdicciones de Acceso al Juego del Principado de Asturias, o en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego dependiente del Ministerio de Consumo
- Tramitación de las comunicaciones previas relativas a combinaciones aleatorias
- Tramitación de expedientes relativos a inspección y control de actividades relacionadas con juego y apuestas

## *Derechos de los ciudadanos.*

- A conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo, el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución, y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las 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. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia auténtica de éste.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentre en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- 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, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- 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 propongan realizar.
- A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el procedimiento que se trate.
- A ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal.



## *Presentación de sugerencias y quejas (formas de participación ciudadana).*

Los ciudadanos podrán presentar sugerencias (ideas con las que pretende mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias o sus organismos y entes públicos, o alguno de sus procesos, o solicitudes para la prestación de servicios o actuaciones no previstos o no ofrecidos) y quejas (exposición de incidencias durante la prestación de un servicios por parte de la Administración del Principado de Asturias o sus organismos y entes públicos que produce en quien reclama la precepción de ineficacia o de actuación inadecuada y que requiere de una respuesta) a través del formulario correspondiente:

- Por el canal presencial o por correo postal en las Oficinas del Servicio de Atención Ciudadana de Oviedo, Gijón o Avilés, o en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por Internet a través de la sede electrónica de la Administración del Principado de Asturias: [www.Asturias.es](http://www.Asturias.es) (ficha código SUGE0005T01-Sugerencias y quejas).

## *Compromisos de calidad.*

- Actualización cada 15 días del Registro Personal de Interdicciones de Acceso al Juego en plazo inferior a 15 días.
- Tramitación del 80% de las solicitudes de inscripción de locales y establecimientos de juego en plazo inferior a 1 mes.
- Tramitación del 90% de las solicitudes de bajas temporales de máquinas recreativas en plazo inferior a 15 días.
- Tramitación del 90% de las solicitudes de altas de máquinas recreativas en plazo inferior a 5 días.
- Tramitación del 90% de las solicitudes de homologación de material de juego en plazo inferior a 45 días.

## *Indicadores.*

- Descarga del fichero del Registro Personal de Interdicciones de Acceso al Juego y comunicación de actualizaciones a los establecimientos de juego.
- Porcentaje de solicitudes de inscripción de locales y establecimientos de juego tramitadas en plazo inferior a 1 mes (datos obtenidos de Tributas).
- Porcentaje de solicitudes de bajas temporales de máquinas recreativas tramitadas en plazo inferior a 15 días (datos obtenidos de Tributas).
- Porcentaje de solicitudes de altas de máquinas recreativas tramitadas en plazo inferior a 5 días (datos obtenidos de Tributas).
- Porcentaje de solicitudes de homologación de material de juego tramitados en un plazo inferior a 45 días (datos obtenidos de Tributas).

## *Medidas de subsanación y modo de formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.*

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta podrán dirigirse al Servicio de Juego.

En un plazo máximo de 30 días naturales, el Servicio de Juego, se dirigirá al usuario por el medio que este haya especificado, informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.