PLAN E INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN	AÑO
	2024

ORGANIZACIÓN
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS DE LA PROVINCIA DE MENDOZA

CONTENIDO

Este documento contiene la planificación y el resultado de la realización de la auditoría del sistema de gestión. El auditor responsable completa este documento en la medida que se desarrollan las etapas de la presente auditoría.

CONTENIDO	FECHA DE ELABORACIÓN
Plan de auditoría *(punto 10)*	12/09/24
Informe de auditoría *(punto 11 y sigs.)*	
Anexo A ☐ No aplica confeccionar el Anexo A en la presente auditoría.	

COMPLETÓ AUDITOR RESPONSABLE
CINTIA RUIZ
NOMBRE COMPLETO
CPN.CINTIARUIZ@GMAIL.COM
CORREO ELECTRÓNICO

Miembro de:
IQNET

INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ORGANIZACIÓN	
INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS DE LA PROVINCIA DE MENDOZA	
DIRECCIÓN	
Hipólito Yrigoyen Nro: 31 - (5500) Capital - MENDOZA - República Argentina	
CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN	**ROL**
RICARDO RODRIGUEZ PAULA COMBRAS	DIRECTOR RESPONSABLE SGC
TELÉFONO / CELULAR	**CORREO ELECTRÓNICO**
2616432239 2612416434	rrodriguezfigueroa@gmail.com, paulacrombas@gmail.com
ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN	
[La determinación del alcance del Referencial IRAM Nº 19:2022 debe tener incluir uno o varios ítems de los enumerados abajo en la aclaración.] **Sede Central:** **Procesamiento y divulgación de la información de los juegos de azar y transferencias de fondos a través de la plataforma digital SAPIA.** **Observación, análisis y reporte de operaciones sospechosas, proveniente de los juegos de azar, conforme lo determinado en la normativa sobre prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.** **Recepción, tratamiento y resolución de consultas y reclamos.** **Recepción y admisión de turnos para la asistencia primaria en patologías de juego problemático. Registro y comunicación de jugadores autoexcluidos, y prevención en el marco del programa provincial de juego problemático.** **Comunicaciones digitales a clientes, jugadores, medios de comunicación, otras salas de juego y gobierno de la provincia de Mendoza.** **Centro de día Tejada Gómez:** **Recepción y admisión de turnos para la asistencia primaria en patologías de juego problemático.** **Ampliación de alcance de ISO 9000** **Embalado de billetes:** **Casino de Mendoza Sede Central. Belgrano 1860. Godoy Cruz. Mendoza.**	
Aclaración:	

Miembro de:

Se acordó con la dirección del Instituto Provincial de Juegos y Casinos unificar los alcances del Referencial IRAM Nº 19:2022 en los siguientes ítems, según sea aplicable al sistema de gestión de la calidad de la organización:

- **Explotación de juegos de azar lotéricos que incluye captura de apuestas, realización del acto de sorteo, procesamiento de resultados, liquidación y pago de premios.**
- **Explotación de juegos de azar de paño.**
- **Explotación de máquinas automáticas de apuestas.**
- **Explotación de juegos de azar on line.**
- **Fiscalización de la explotación de juegos de azar de paño en casinos y salas de juegos.**
- **Fiscalización de la explotación de máquinas automáticas de apuestas en casinos y salas de juegos.**
- **Fiscalización mediante monitoreo por CCTV de la explotación de juegos de azar de paño y máquinas automáticas de apuestas.**
- **Fiscalización mediante monitoreo por CCTV de actividades complementarias como cajas, recuento y tesoros.**
- **Fiscalización de la explotación de juegos de azar on line.**
- **Fiscalización de la comercialización de juegos de azar a través de los puntos de venta oficiales.**
- **Fiscalización de la explotación de otros juegos de azar.**
- **Atención y resolución de consultas, peticiones, quejas, reclamos y denuncias del apostador y otras partes interesadas.**

La determinación del alcance realizada por el auditor responsable debe tener incluir uno o varios ítems de los enumerados arriba. Cualquier duda consulta con la Gerencia de Certificación de Sistemas de Gestión del IRAM.

En caso de auditoría de más de un sistema de gestión, si los alcances no son iguales, especificar los alcances para cada norma de referencia.

Si el alcance tuvo cambios que surgen durante la auditoría, escribir los dos alcances: el alcance asignado y el alcance final.

INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA

1. Tipo de auditoría

NORMA DE REFERENCIA	REGISTRO	TIPO DE AUDITORÍA
IRAM-ISO 9001:2015	RI: 9000 - 7983	Recertificación Otro tipo, mencionar:
Ref. IRAM Nº 19:2022	Ref. Nº 19 - 100	Recertificación Otro tipo, mencionar:

2. Fecha de la auditoría

FECHA DE LA AUDITORÍA	REMOTA	PRESENCIAL
24, 25, 26 Y 27/09	☐	☒
	☐	☐

3. Objetivo de la auditoría

Evaluación del sistema de gestión de la organización según los criterios de auditoría con el objetivo de:

☐ Auditoría de Certificación – Etapa I: Verificar el diseño del sistema de gestión en base al cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia, incluyendo la planificación y realización de las auditorías internas y revisión por la dirección.

☐ Auditoría de Certificación – Etapa II: Verificar la implementación eficaz del sistema de gestión en base al cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia para otorgar la certificación del sistema de gestión, según se establece en el Acuerdo de Certificación IRAM de Sistemas de Gestión.

☒ Auditoría de Recertificación: Verificar la implementación eficaz del sistema de gestión en base al cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia para otorgar la renovación de la certificación del sistema de gestión, según se establece en el Acuerdo de Certificación IRAM de Sistemas de Gestión.

Miembro de:
IQNET

- ☐ Auditoría de Seguimiento: Efectuar el seguimiento del sistema de gestión en base al cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia, según se establece en el Acuerdo de Certificación IRAM de Sistemas de Gestión.
- ☐ Auditoría de Levantamiento de Suspensión: Verificar la resolución de la cuestión que dio lugar a la suspensión.
- ☐ Auditoría Extraordinaria: Verificar la eficacia de las acciones correctivas y correcciones que confirmen la resolución de las observaciones (no conformidades menores) o no conformidades (no conformidades mayores) de la auditoría anterior.
- ☐ Otra auditoría. Mencionar tipo y objetivo de la auditoría:

4. Alcance de la auditoría

Los requisitos normativos indicados en los *requisitos a evaluar en la auditoría (punto 9)* y las actividades, procesos y sitios de la organización detallados en la *planificación de las actividades diarias (punto 10)*.

5. Equipo auditor

AUDITOR RESPONSABLE	**AUDITOR 2**
CINTIA RUIZ	FACUNDO QUIROGA LUCERO
AUDITOR 3	**AUDITOR 4**
AUDITOR 5	**AUDITOR 6**
EXPERTO TÉCNICO	**OBSERVADOR**
Aclaración: La participación del experto técnico figura en la *planificación de las actividades diarias (punto 10)*.	
	TESTIFICADOR

Si usted no estuviera de acuerdo con el equipo auditor o con alguno de los auditores asignados a su organización, por favor le solicitamos enviar una nota describiendo las causas de su apelación, dirigida al Gerente de Certificación de Sistemas de Gestión, quien reverá la formación del equipo auditor.

6. Criterios de auditoría

Los criterios de auditoría utilizados como referencia son los requisitos establecidos en la norma de referencia (*punto 1)* y la información documentada de origen interno y externo del sistema de gestión de la organización.

Aclaración: Si el sistema de gestión de la organización se encuentra certificado, la información documentada de origen externo incluye el procedimiento Criterios para la Divulgación de la Certificación de Sistemas de Gestión y el Uso de Logos (DC-PG 096) emitido por el IRAM.

7. Confidencialidad

Toda la documentación que se emplee durante la auditoría o la originada durante la misma, tiene carácter confidencial, incluido el informe de auditoría, no pudiendo transcribirse a terceros o reproducirse sin permiso expreso de la organización auditada.

8. Recursos

En el caso de auditoría presencial o en la parte presencial de la auditoría mixta, el equipo auditor debe disponer de una sala u oficina adecuada para realizar las reuniones internas y elaborar las conclusiones de la auditoría.

En el caso de auditoría remota o en la parte remota de la auditoría mixta, el equipo auditor y la organización auditada deben utilizar una conectividad adecuada (es decir, voz y video) de manera de garantizar que la comunicación sea estable para realizar las actividades de auditoría, con la participación del auditado, utilizando las siguientes herramientas tecnológicas:

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA	USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS
Recorrida por el sitio y observación del trabajo realizado	☐ MS Teams ☐ Zoom ☐ Skype ☐ Google Meet ☐ WhatsApp Otra, mencionar
Realización de entrevistas	☐ MS Teams ☐ Zoom ☐ Skype ☐ Google Meet ☐ WhatsApp Otra, mencionar
Revisión de información documentada (documentos y registros)	☐ MS Teams ☐ Zoom ☐ Skype ☐ Google Meet ☐ WhatsApp Otra, mencionar

La información documentada del sistema de gestión debe estar disponible para el equipo auditor. De existir observaciones (no conformidades menores) o no conformidades (no conformidades mayores)

en la auditoría anterior realizada por el IRAM o por otro organismo de certificación (en caso de transferencia), la organización debe entregar una copia de las correcciones, causas determinadas y acciones correctivas, junto con la evidencia de implementación eficaz al equipo auditor en la auditoría.

9. Requisitos para evaluar en la auditoría según actividades y procesos:

La auditoría del sistema de gestión de la organización se estructura sobre la base de la evaluación de los procesos enfocando siempre el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. Los requisitos que son tenidos en cuenta al evaluar dichas actividades y procesos se enumeran a continuación:

Norma de referencia	IRAM-ISO 9001	Referencial IRAM N° 19
Entrevista con la alta dirección:		
Contexto de la organización	4	4
Liderazgo y compromiso	5.1	5.1
Política	5.2	5.2
Roles, responsabilidades y autorizades en la organización	5.3	5.3
Organizaciones comprometidas con la responsabilidad social empresaria (RSE)		5.4
Juego Responsable. Prevención, administración, operatividad y apoyo a quienes tienen conductas problemáticas con el juego		5.5
Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo		5.6
Lucha contra el juego ilegal o clandestino		5.7
Recursos	7.1	5.1 J)
Revisión por la dirección	9.3	9.3
Mejora continua	10.3	10.2
Entrevista con la alta dirección y/o responsable del sistema de gestión		
Determinación del alcance del sistema de gestión	4.3	4.3
Sistema de gestión y sus procesos / Control de los procesos	4.4	4.4
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	5.3
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	6.1
Gestión de los riesgos de seguridad de la información. Ciberseguridad		6.2
Objetivos y planificación para lograrlos	6.2	6.3
Planificación de los cambios	6.3	
Comunicación interna y externa / Comunicación institucional	7.4	5.8
Información documentada	7.5	7.3

Miembro de: IQNET

Norma de referencia	IRAM-ISO 9001	Referencial IRAM N° 19
Seguridad de la información		7.4
Gestión legal y técnica		7.5
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	9.1
Satisfacción del cliente y de otras partes interesadas	9.1.2	9.2
Auditorías internas	9.2	9.4
Mejora	10	10
Divulgación de la certificación. Uso de logos. (Aplica en auditorías de seguimiento o recertificación)	X	X
Revisión de acciones surgidas de la auditoría anterior. (No aplica en auditoría de certificación - etapa I)	X	X
Gestión del cumplimiento de requisitos legales de los productos y servicios.	X	X
Gestión de la atención de quejas y reclamos de clientes	X	X
Auditoría a los procesos (según corresponda):		
Sistema de gestión y sus procesos / Control de los procesos	4.4	4.4
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	6.1
Gestión de los riesgos de seguridad de la información. Ciberseguridad		6.2
Planificación de los cambios	6.3	
Apoyo	7	7
Operación	8	8
Seguimiento, medición, análisis y evaluación - Generalidades	9.1	9.1
Mejora	8.7 / 10	10

PLAN DE AUDITORÍA

10. Planificación de las actividades diarias

FECHA	HORA	SITIO *(Nota 2)*	AUDITOR RESPONSABLE	HORA	SITIO *(Nota 2)*	AUDITOR
24/09				9:00	principal	Reunión de apertura *(Nota 1)*
				9:15		Atención al Cliente y Partes Interesadas / Gestión de Reclamos.
				10:45		Ecosistema Integral de Comunicación
				12:00		Fiscalización a través de sala de vigilancia
				14:00		PAUSA PARA EL ALMUERZO
				15:00		Entrevista con la Alta Dirección. Alcance del sistema de Gestión de Calidad y Referencial, Análisis de Contexto, Política de Calidad, Recursos. Revisión por la Dirección. Mejoras
				17:00		Fin de jornada
25/09				9:00	Hotel Sheraton	**CASINO COSMOS** Juego de paños y Juegos electrónicos (Planificación, control de la prestación del servicio)
				12:00	principal	Proceso Control de Productos y Servicios Suministrados externamente
				13:15		Apoyo: RRHH
				14:30		PAUSA PARA EL ALMUERZO

Miembro de: IQNET

				15:30		Procesamiento y divulgación de la información de los juegos de azar y transferencias de fondos a través de la plataforma digital SAPIA.
				17:00		Fin de jornada
26/09	9:00	CASINO CENTRAL	**CASINO CASA CENTRAL** Fiscalización de: casinos propios y privados. Juego de paños y Juegos electrónicos (Planificación, control de la prestación del servicio)	9:00	CASINO CENTRAL	**CASINO CASA CENTRAL** Comunicación, Atención al cliente; Gestión del Personal, turnos y horarios
	12:00	principal	**Embalaje de billetes**	10:00		Captura de apuestas, sorteos, liquidación y pagos de premios de juegos lotéricos.
	13:00		Gestión Económica y financiera	12:00		Recepción y admisión de turnos para la asistencia en patologías de juego problemático, registro y comunicación de autoexcluidos, y prevención en el marco del programa provincial de juego problemático. (Visita a sala de atención)
				13:30		Responsabilidad Social Empresaria
	14:30		PAUSA PARA EL ALMUERZO	14:30		PAUSA PARA EL ALMUERZO
	15:30		Observación, análisis y comunicaciones de operaciones	15:30		Apoyo: Seguridad de la información

Miembro de: IQNET
DC-FI 049 – Rev. 12

			sospechosas, proveniente de los juegos de azar, conforme lo determinado en la normativa sobre prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo			
				16:30		Elaboración de conclusiones parciales
	16:45		Reunión de auditores	16:45		Reunión de auditores
	17:00		Fin de jornada	17:00		Fin de jornada
27/09	8:00		Gestión, control y Fiscalización de Juego On line			
	9:00	Hotel Park Hyatt	**Casino DREAMS** Juego de paños y Juegos electrónicos (Planificación, control de la prestación del servicio)			
	11:30		Lucha contra el Juego Legal y Clandestino			
	12:30		Entrevista con el Responsable de Gestión de Calidad: Tratamiento desvíos auditoria anterior. Auditorías Internas. Seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos. Planificación de riegos y oportunidades			
	14:00		PAUSA PARA EL ALMUERZO			
	15:00		Elaboración de las conclusiones			

	15:30	principal	Reunión de cierre *(Nota 1)*			
	16:00		Fin de auditoría			

Nota 1: La dirección de la organización debe estar presente en la reunión de apertura y cierre de la auditoría. En casos excepcionales, debidamente justificados, la dirección puede ser reemplazada por un representante con posición ejecutiva.

Nota 2: En caso de que la organización lleve a cabo actividades o procesos en varios sitios (multisitio) y sean visitados en la presente auditoría, en la planificación de las actividades diarias se identifica el nombre del sitio (por ejemplo: casa central, depósito, sucursal) o la dirección del sitio.

Nota 3: Los sitios que se planifican visitar en la presente auditoría se determinan considerando lo siguiente:

- los sitios propios de la organización donde se realizan procesos, actividades, productos y servicios diferentes y que no se realizan en otro sitio *no son susceptibles de muestreo y se visitan en todas las auditorías*.

- una muestra de los sitios propios de la organización donde se realizan procesos, actividades, productos y servicios muy similares *son susceptibles de muestreo*.

- una muestra de los *sitios temporales* donde se realizan procesos, actividades, productos y servicios, por ejemplo, sitios de clientes donde se prestan servicios.

El auditor responsable verifica que las consideraciones descriptas anteriormente se cumplan en la planificación de la presente auditoría.

En caso de que la organización auditada constate algún apartamiento de estas consideraciones, rogamos avisar al auditor responsable para que revise la planificación, de manera de asegurar la auditoría a todos los procesos, actividades, productos y servicios que se encuentran dentro del alcance de la certificación.