



<b>PLAN E INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>AÑO</b>
	<b>2023</b>

<b>ORGANIZACIÓN</b>
<b>INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS DE MENDOZA</b>

## 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 ( <i>punto 10</i> )	18/08/2023
Informe de auditoría ( <i>punto 11 y sigs.</i> )	
Anexo A <input type="checkbox"/> No aplica confeccionar el Anexo A en la presente auditoría.	

<b>COMPLETÓ AUDITOR RESPONSABLE</b>
Lic. Darío César López Hermosí
<b>NOMBRE COMPLETO</b>
dariolopezhermosi@gmail.com
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>





## INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

### ORGANIZACIÓN

**INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS DE MENDOZA**

### DIRECCIÓN

Hipólito Yrigoyen 31 - 5500 Mendoza, Mendoza

### CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN

Ricardo Rodriguez

### ROL

Director

### TELÉFONO / CELULAR

### CORREO ELECTRÓNICO

### ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

**Alcance Asignado:**

**RI: 9000 - 7983**

**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 comunicaciones 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 requerimientos y reclamos.**

**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.**

**Ampliación de Alcance:**

**Gestión, control y fiscalización de juego online**

**RI: REFERENCIAL 19- 100**

**Casino Central:**

**Captura de apuestas, sorteos, liquidación y pagos de premios de juegos lotéricos.**

**Fiscalización de: casinos propios y privados, actividades hípcas y puntos de ventas oficiales.**

**Instituto de Juegos y Casinos:**

**Atención al cliente, partes interesadas y gestión de reclamos.**

Miembro de:





## Sistemas de Gestión

**Gestión económico-financiera.**

**Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.**

**Comercialización a través de puntos de venta oficiales.**

**Ampliación de Alcance:**

**Gestión, control y fiscalización de juego online"**

**Gestión de juegos de casino y salas de juegos electrónicos en: Casino de Mendoza Sede Central, Casino de Mendoza Anexo General Alvear, Casino de Mendoza Anexo Zona Este.**

Aclaración:

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	Seguimiento N° 2 y Cambio de alcance Otro tipo, mencionar:
Ref. IRAM N° 19:2022	Ref. N° 19 - 100	Seguimiento N° 1 y Cambio de alcance Otro tipo, mencionar:

### 2. Fecha de la auditoría

FECHA DE LA AUDITORÍA	REMOTA	PRESENCIAL
29 de agosto al 01 de septiembre	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 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.



## Sistemas de Gestión

- 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

<b>AUDITOR RESPONSABLE</b>	<b>AUDITOR 2</b>
Lic. Darío César López Hermosí	CPN Cintia Gema Ruiz
<b>AUDITOR 3</b>	<b>AUDITOR 4</b>
No aplica	
<b>AUDITOR 5</b>	<b>AUDITOR 6</b>
<b>EXPERTO TÉCNICO</b>	<b>OBSERVADOR</b>
No aplica	No aplica
Aclaración: La participación del experto técnico figura en la <i>planificación de las actividades diarias (punto 10)</i> .	<b>TESTIFICADOR</b>
	No aplica

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.

Miembro de:





## 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	<input type="checkbox"/> MS Teams	<input type="checkbox"/> Zoom	<input type="checkbox"/> Skype	<input type="checkbox"/> Google Meet
	<input type="checkbox"/> WhatsApp	Otra, mencionar		
Realización de entrevistas	<input type="checkbox"/> MS Teams	<input type="checkbox"/> Zoom	<input type="checkbox"/> Skype	<input type="checkbox"/> Google Meet
	<input type="checkbox"/> WhatsApp	Otra, mencionar		
Revisión de información documentada (documentos y registros)	<input type="checkbox"/> MS Teams	<input type="checkbox"/> Zoom	<input type="checkbox"/> Skype	<input type="checkbox"/> Google Meet
	<input type="checkbox"/> WhatsApp	Otra, mencionar		

Miembro de:





## Sistemas de Gestión

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
<b>Entrevista con la alta dirección:</b>		
Contexto de la organización	4	4
Liderazgo	5	5
Recursos	7.1	5.1 d)
Revisión por la dirección	9.3	9.3
Mejora continua	10.3	10.2
<b>Entrevista con la alta dirección y/o responsable del sistema de gestión</b>		
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
Organizaciones comprometidas con la responsabilidad social		5.4
Lucha contra el juego clandestino		5.5
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	6.1
Gestión de los riesgos de seguridad de la información		6.2
Objetivos y planificación para lograrlos	6.2	6.3
Planificación de los cambios	6.3	
Comunicación interna y externa	7.4	7.6
Información documentada	7.5	7.3
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



## Sistemas de Gestión

Norma de referencia	IRAM-ISO 9001	Referencial IRAM N° 19
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
<b>Auditoría a los procesos (según corresponda):</b>		
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		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
29/08/2023	09:00	Casa Central	Reunión de apertura (Nota 1)
	09:30		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
	11:30		Proceso de Apoyo: Higiene y seguridad
	12:30		Pausa intermedia
	13:30		Proceso: Atención al Cliente y Partes Interesadas / Gestión de Reclamos.
	15:00		Entrevista con el Responsable de Gestión de Calidad: Tratamiento desvíos auditoria anterior. Auditorias Internas. Seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos. Planificación de riesgos y oportunidades
	17:00		Fin de jornada

FECHA	HORA	SITIO (Nota 2)	AUDITOR RESPONSABLE	HORA	SITIO (Nota 2)	AUDITORA: CINTIA RUIZA	CPN
30/8/2023	09:00	Casa Central	Proceso: Fiscalización de: casinos propios y privados. Juego de paños y Juegos electrónicos (Planificación, control de la prestación del servicio)	09:00	Casa Central	Proceso de Apoyo: cómputos	
	10:30		Proceso: Gestión Económica y financiera	10:30		Proceso de Apoyo: RR.HH	

Miembro de:





## Sistemas de Gestión

11:30		<b>Proceso:</b> Fiscalización a través de sala de vigilancia	12:00		<b>Proceso:</b> Procesamiento y divulgación de la información de los juegos de azar y transferencias de fondos a través de la plataforma digital SAPIA.
13:30		Pausa intermedia	13:30		Pausa intermedia
14:30	Hipódromo	Fiscalización de punto de ventas oficiales (Agencias e hipódromo) Hipódromo Registro de controles de apuesta y pesajes de caballos y Jockey.	14:30		<b>Proceso:</b> Observación, análisis y comunicaciones 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
15:30	Casa Central	Proceso: 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.	15:30		<b>Proceso:</b> Captura de apuestas, sorteos, liquidación y pagos de premios de juegos lotéricos.
17:00		Fin de jornada	17:00		Fin de Jornada

Miembro de:





FECHA	HORA	SITIO (Nota 2)	AUDITOR RESPONSABLE	HORA	SITIO (Nota 2)	AUDITOR
31/8/2023	09:00	Cas Central	Proceso Control de Productos y Servicios Suministrados externamente	09:00	Casa Central	Proceso: Ecosistema Integral de Comunicación
	10:00		Casino Casa Central. Comunicación, Atención al cliente; Gestión del Personal, turnos y horarios	11:00		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)
	12:00		Proceso: Lucha contra el Juego Legal y Clandestino	13:00		Proceso: Gestión, control y Fiscalización de Juego On line
	13:00		Pausa intermedia	14:00		Pausa Intermedia
	14:00	Casino Anexo Este	Casino Anexo Este: Comunicación, Atención al cliente; Gestión del Personal, turnos y horarios	15:00		Proceso de Apoyo: Infraestructura
	17:00		Fin de jornada	17:00		Fin de jornada

FECHA	HORA	SITIO (Nota 2)	AUDITOR RESPONSABLE	HORA	SITIO (Nota 2)	AUDITOR
01/09/2023	09:00	Casino Condor Sede Central	Casino Condor: Fiscalización de Juegos electrónicos y Juegos de paño	09:00	Casa Central	Proceso: Responsabilidad Social Empresaria
	12:30		Pausa intermedia	11:15		Elaboración de conclusiones
	13:30		Elaboración de las conclusiones	13:00		Fin de Jornada
	16:30		Reunión de cierre (Nota 1)			
	17:00		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.

Miembro de:





## Sistemas de Gestión

---

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

En caso de que la organización auditada constatare 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.