REFERENCIAL IRAM N° 19

Organismos públicos reguladores y administradores de juegos de azar y organizaciones privadas autorizadas para la explotación del juego de azar.

REQUISITOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

IRAM
Instituto Argentino de Normalización y Certificación

A.L.E.A.
ASOCIACIÓN DE LOTERÍAS, QUINIELAS Y CASINOS ESTATALES DE ARGENTINA

Mayo 2018

Contenido

Organismos públicos reguladores y administradores de juegos de azar y organizaciones privadas autorizadas para la explotación del juego de azar

Requisitos de Gestión de la Calidad

0. ANTECEDENTES

Los Organismos que conforman la Asociación de Loterías, Quinielas y Casinos Estatales de Argentina (ALEA) asumen el compromiso con la Responsabilidad Social. Este compromiso se manifiesta, especialmente, consolidando la transparencia, la eficacia y la idoneidad de sus procesos y la gestión en general de sus organizaciones, toda vez que los recursos obtenidos, a través de la explotación y administración de los juegos de azar, tienen como destino fortalecer los recursos del Estado para políticas sociales.

Los Organismos Reguladores miembros de ALEA tienen, en algunos casos, la experiencia de certificación de sus procesos bajo distintas normas de gestión; iniciativas que en cada una de ellas han permitido consolidar procesos de mejora organizacional continua, estableciendo así políticas públicas sólidas que fortalecen sus capacidades.

Tomando en cuenta las diversas experiencias, ALEA tomó la decisión de desarrollar en conjunto con el Organismo Nacional de Normalización (IRAM) un Referencial para la gestión de la calidad específica que responda a los procesos particulares de la actividad y que sea representativa del sector, consolidando así un marco de referencia para todos sus actores.

Este Referencial denominado “Organismos públicos reguladores y administradores de juegos de azar y organizaciones privadas autorizadas para la explotación del juego de azar-Requisitos de gestión de la calidad” se constituye como una herramienta adecuada para alcanzar los fines mencionados.

El IRAM, en el marco del Decreto N° 1474/94 del Poder Ejecutivo Nacional, es designado como el organismo de normalización de la Argentina. Además de sus actividades a nivel nacional, representa a la Argentina en los foros sobre normalización, regionales: COPANT, Comisión Panamericana de Normas Técnicas, y AMN, Asociación MERCOSUR de Normalización; e internacionales: ISO, International Organization for Standardization y, a través del CEA, Comité Electrotécnico Argentino en la International Electrotechnical Commission (IEC).

La Asociación de Loterías, Quinielas y Casinos Estatales de Argentina (ALEA) nuclea a todos lo organismos que regulan y controlan la actividad lúdica en el ámbito del territorio nacional. Siendo una entidad sin fines de lucro, tiene la misión estratégica de posicionarse como ente asesor, de referencia y de capacitación de los entes reguladores de Argentina en materia de control, fiscalización, modernización y optimización de recursos.

La integración nacional con sentido federal, así como la consolidación de principios éticos y de responsabilidad social, caracterizan a la asociación y a sus miembros bajo un denomi-

nador común: la recaudación de fondos para la acción social.

Más de 40 años de trayectoria y coherencia avalan la permanencia se la entidad.
Seis Comisiones de Asesoramiento tratan asuntos Jurídicos, Administrativos, de Comercialización, de Capacitación, Informáticos e Internacionales. Dos Unidades Coordinadoras trabajan sobre Pre-vención de Lavado de activos y Responsabilidad Social y dos áreas completan la estructura actual de ALEA: Estadística y Comunicación.

OBJETIVO GENERAL

Promover la cultura de la calidad y brindar herramientas específicas para su implementación y certificación en los organismos públicos reguladores y administradores de juegos de azar y en las organizaciones privadas autorizadas para la explotación de juegos de azar.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diseñar un Referencial para la gestión de la calidad aplicable para el sector de juegos de azar de nuestro país (entre ALEA y el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), ente rector de la materia en nuestro país y organismo de certificación acreditado en el Organismo Argentino de Acreditación (OAA).

- Incorporar a la estrategia de ALEA la promoción de la certificación de la gestión de la calidad especìfica para el sector.

- Posicionar a ALEA como organismo de implementación y capacitación de procesos de calidad en organismos públicos y privados de gestión de juegos de azar, integrando el conocimiento y experiencia adquiridos por los funcionarios de los Organismos miembros de la Asociación.

¿Qué son los referenciales de calidad?

Son documentos alineados con la norma ISO 9001, u otra norma internacional de referencia, realizados a pedido de un organismo público u Organización representativa de la sociedad civil con el objetivo de servir de instrumento de apoyo a una política pública y cuyo alcance son todos los procesos principales o sustantivos, los de dirección y los de apoyo necesarios que gestiona la Organización o un área de la misma.

Los requisitos establecidos en los referenciales son los necesarios para mantener bajo control los procesos principales de la Organización una vez certificada según el referencial específico y para que la Organización que así lo desee, con un esfuerzo adicional certifique la norma ISO 9001 o la norma ISO de referencia que corresponda.

Uno de los valores agregados de los referenciales es que facilitan la incorporación de la cultura de la calidad en la Organización haciendo énfasis en la mejora continua como estrategia sistemática de desarrollo y en consecuencia promueven el uso de la metodología conocida como “PHVA” Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, el conocimiento y aplicación de

los principios de la calidad. Esta metodología cíclica es de utilidad ante la detección de situaciones no deseadas relativas al desempeño de la Organización y conlleva a tomar acciones correctivas para evitar su repetición y lograr los objetivos esperados.

Los referenciales adoptan el Enfoque Basado en Procesos, en donde, el resultado deseado se al-canza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso. Esto es particularmente importante en las organizaciones públicas muy acostumbradas a la lógica funcional/departamental.

Los requisitos establecidos en los referenciales y en este en particular apuntan a crear la base para la articulación sistémica y la generación de un sistema de gestión de la calidad consistente con lo establecido en la norma IRAM-ISO 9001:2015 y son aplicables a todas las organizaciones del mismo tipo independientemente de su tamaño. Permite, a su vez, desarrollar una herramienta para gestionar procesos específicos que en las distintas estructuras y niveles se repiten o son similares, y modelizar soluciones “a medida”, permitiendo el aprovechamiento general de las mejores experiencias.

Esta experiencia es replicable en cuanto aprovecha el conocimiento y lo traslada al diseño ordenando además las futuras implementaciones.

Los referenciales permiten establecer requisitos adicionales alineados con otras normas internacionales como requisitos ambientales y de seguridad de la información.

Los referenciales IRAM prevén dos niveles: uno vinculado al alcance de los definidos como procesos básicos, que constituye el propio referencial y otro, vinculado a alcanzar los requisitos de la norma IRAM-ISO 9001:2015.

Algunos de los referenciales, como este, proponen la implementación según un esquema evolutivo de requisitos crecientes, en tres etapas. Esta metodología permite una implementación más amigable y madurativa en la Organización, especialmente en aquellas con menos experiencia en sistemas de gestión de la calidad ya que deben recorrer un camino con metas más cortas y menos requisitos en cada auditoria.

Para obtener la certificación del referencial la Organización puede elegir auditar todos los requisitos del mismo (los planteados en cada una de las tres etapas) en una sola auditoría de certificación y dependerá, entre otros, de la cantidad de personal involucrado en los procesos. La certificación implica ciclos de tres años con auditorías anuales de mantenimiento. Si eligen el camino evolutivo tendrán una auditoría para cada una de las etapas, entregándose para las dos primeras un informe de auditoría de estado de cumplimiento de la etapa y la certificación se otorga cuando se cumplen todos los requisitos establecidos.

Es de destacar el concepto de construcción colectiva de cada referencial entre los equipos de expertos del Instituto Argentino de Normalización (IRAM) y de los organismos solicitantes así como de las partes interesadas desde la identificación de todos los procesos principales, los de dirección y apoyo, los requisitos necesarios, la definición de los alcanzados en cada etapa y finalmente su validación con los destinatarios.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este Referencial define los requisitos que deben cumplir los Organismos públicos reguladores y administradores de juegos de azar y organizaciones privadas autorizadas para la explotación del juego de azar para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los requisitos de este Referencial.

Nota: ver 4.3 Alcance del sistema de gestión de la calidad.

2. DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son de utilidad para la aplica-ción de este documento:

- *IRAM-ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.*
- *IRAM-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.*
- *IRAM-ISO-IEC 27001:2015 Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos.*
- *IRAM-ISO 31000:2015 Gestión del riesgo. Principios y guías.*
- *IRAM 90600:2010 Gestión de la calidad. Sistema de gestión de reclamos.*
- *IRAM-ISO 10002:2008 Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.*
- *IRAM-ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social*

Existiendo legislación pertinente en cada provincia se indica a continuación de manera no taxativa la legislación nacional que alcanza a este Referencial:

- *Ley 25246 y sus modificatorias. “Encubrimiento y Lavado de Activos de Origen Delictivo”*
- *Resoluciones UIF vigentes en la materia (Res Nº 199/11 Juegos de Azar.)*
- *AFIP (Ley de impuesto a las ganancias N° 20268 y modificatorias); Resolución General de AFIP N° 3510*

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

En lo que respecta a los términos referidos a la gestión de la calidad, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma IRAM-ISO 9000:2015.
No obstante, a continuación, se presentan las definiciones de los principales términos de los sistemas de gestión de la calidad y los particulares de las actividades para la gestión de las organizaciones.

Acción correctiva: acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Certificado del fabricante: información emitida por el fabricante con carácter de declaración jurada.

Cliente: persona u Organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u Organización o requerido por ella. Para este Referencial, se considera cliente al apostador.

Nota: se recomienda ver la definición de partes interesadas.

Contexto de la Organización: combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la Organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Corrección: acción para eliminar una no conformidad detectada.

Data Prom: código de identificación de un Sistema Operativo. Esta terminología puede variar en función a cada fabricante.

Dirección: persona o grupo de personas que dirige y controla una Organización al más alto nivel.
Nota: en este Referencial cuando se exprese “Dirección” se entiende que corresponde a la más alta autoridad de la Organización, independientemente de su denominación en cada Organización (por ejemplo, Presidente, Gerente general, Director ejecutivo, Directorio, etc.).

Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Firma Digital: es el algoritmo de resumen que, a partir de una entrada, que puede ser un texto o un archivo, permite crear una salida alfanumérica de longitud normalmente fija, que representa un resumen de datos de entrada y que solo puede volver a crearse con esos mismos datos. La firma digital proporciona una herramienta para detectar la alteración y/o manipulación del contenido de los datos que generaron la Firma Digital del software originalmente firmado.

Game Prom: código de identificación de un Juego. Esta terminología puede variar en función a cada fabricante.

Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una Organización.

Gestión de la calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una Organización

con respecto a la calidad.

Infraestructura: sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de la Organización.

Mejora: actividad para mejorar el desempeño.

Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Organización: persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Par Sheet: Documentación con contenido técnico de propiedad exclusiva del fabricante.

Parte interesada: persona u Organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Nota: partes interesadas pueden ser ciudadanos, beneficiarios, proveedores, empleados, organismos gubernamentales, sindicatos, entre otros.

Procedimiento: forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Producto: salida de una Organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la Organización y el cliente.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realisadas.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo: efecto de la incertidumbre sobre el logro de los objetivos.

Salida: resultado de un proceso.

Seguridad de la información: es la protección de la información “sensible” de una amplia variedad de amenazas, con el objeto de asegurar la continuidad del cumplimiento de sus misiones y funciones, minimizar los riesgos y maximizar el retorno de lo invertido y las oportunidades de sus operaciones. Se logra con el conjunto de actividades y controles para preservar la información sensible respecto de la confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Servicio: salida de una Organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la Organización y el cliente.

Sistema de gestión: conjunto de elementos de una Organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): parte de un sistema de gestión relacionado con la calidad.

Trazabilidad: capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
WIN (Producido Bruto de los Slots): monto que resulta de sustraer del Monto Apostado ("handle") la suma total de Premios Pagados en el período correspondiente ("pay out").

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto

Propósito

Entender la Organización desde el punto de vista de los grupos de interés incluyendo al personal interno de la Organización con el fin de asegurar que los servicios prestados cumplen con las necesidades de las partes interesadas.

Requisitos

La Organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad.
La Organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

Nota1: algunas herramientas posibles de utilizar para esta determinación son las conocidas como análisis FODA y PEST que pueden aplicar en conjunto o de manera individual.
Nota 2: se recomienda que las conclusiones del análisis se mantengan como información documentada para facilitar su seguimiento y revisión.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Propósito

Entender acabadamente las necesidades y expectativas de los grupos de interés a fin de ser eficaz en el diseño de las actividades del sistema de gestión de la calidad.

Requisitos

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la Organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la Organización debe determinar:

a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad;

b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad.
La Organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Propósito

Definir de manera precisa los límites del sistema de gestión de calidad adoptado y la factibilidad de cumplimiento con los requisitos, así como las necesidades de las partes interesadas.

Requisitos

La Organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la Organización debe considerar:

a) todos los procesos establecidos como obligatorios en este referencial;

b) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;

c) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;

d) los productos y servicios de la Organización.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la Organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe proporcionar la justificación para cualquier requisito de este referencial que la Organización determine que no es aplicable dentro del alcance de su sistema de gestión de calidad.

Sólo se puede declarar la conformidad con este referencial si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la Organización para asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

Nota: se recomienda que en la redacción del alcance se incluyan los espacio/s físicos donde se desarrolla el sistema de gestión de calidad.

4.4 Control de los procesos

Propósito

Mantener bajo control y mejorar los procesos con el fin de asegurar que los servicios prestados cumplen con las necesidades de los destinatarios.

Requisitos

La Organización debe establecer, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad que incluya como mínimo los procesos indicados en este Referencial, sin perjuicio de incorporar otros procesos que la Organización considere como conveniente mantener controlados dentro del sistema de gestión de calidad.

La Organización debe:

a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;

b) determinar la secuencia e interacción de los procesos de acuerdo a los requisitos de este referencial;

c) determinar y aplicar los criterios y los métodos incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;

d) determinar los recursos necesarios para la operación y control de estos procesos y asegurarse su disponibilidad;

e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;

f) abordar los riesgos y oportunidades emergentes de los análisis respectivos;

g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse el logro de los resultados previstos;

h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de calidad;

En la medida que sea necesario, la Organización debe:

a) mantener la información documentada para apoyar la operación de sus procesos

b) conservar la información documentada como evidencia de que los procesos se llevan a cabo según lo planificado.

Nota: en el Anexo D se presenta a modo de ejemplo un mapa de procesos para un sistema de gestión de la calidad basado en este Referencial.

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

Propósito

Asegurar que la Dirección asume el compromiso de sostener el sistema de gestión de la calidad y la responsabilidad por la eficacia de aquellas actividades que son esenciales para los propósitos de la existencia de la Organización.

Requisitos

La Dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad:

a) garantizando el monitoreo, control y evaluación de la gestión;
b) asegurando que se establezcan la política y los objetivos de la calidad compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la Organización;

c) determinando los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, incluyendo los referidos a la seguridad de la información;

d) impulsando acciones que promuevan el juego responsable;

e) asegurando la implementación de políticas y acciones tendientes a promover una Organización socialmente responsable;

f) asegurando la transparencia en el juego;

g) disponiendo y difundiendo los manuales y/o reglas de los juegos;

h) demostrando la transparencia de la administración de los fondos y de la rendición de cuentas;

i) estableciendo y revisando su planificación estratégica y evaluando los resultados de la gestión;

j) promoviendo y adoptando la mejora continua;

k) asegurando la comunicación, compresión e implementación eficaz de las políticas y estrategias;

l) comprometiendo el desarrollo de competencias para un desempeño eficaz de las personas;

m) designando al Oficial de cumplimiento ante la UIF;

n) designando un responsable del sistema de gestión de la calidad que dependa de la Di-

rección;

o) asegurando la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de la planificación estratégica y operativa y el establecimiento y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

Nota: la rendición de cuentas contempla la información, en general y según aplique por las características de la Organización, relativa a la captura de apuestas, resultados operativos, balance administrativo – social y destino de los fondos. Se recomienda la elaboración de un Informe de Sustentabilidad.

5.2 Política

Propósito

Asegurar un marco de referencia y un lineamiento común para toda la Organización que permita la revisión de los objetivos de la calidad. Debe asegurar el enfoque en procesos; la mejora continúa; adecuarse al contexto de la Organización y enfocarse en la satisfacción del cliente y las expectativas de las partes interesadas pertinentes.

Requisitos

La Organización debe establecer, implementar y mantener una política de calidad que:

a) sea apropiada al propósito, al contexto de la Organización y a su estrategia;

b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos;

c) incluya un compromiso de cumplir con los requisitos legales, reglamentarios, estatutarios y los establecidos en este Referencial;

d) incluya un compromiso de cumplir con los requisitos de seguridad de la información;

e) incluya un compromiso con la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

La política debe mantenerse como información documentada, disponible y comunicada a las partes interesadas pertinentes.

NOTA: en el caso de existencia de políticas de otros sistemas de gestión, se recomienda la elaboración de una política integrada.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización

Propósito

Asegurar que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la Organización.

Requisitos

La Dirección debe asegurar que se determinan los roles, responsabilidades y autoridades para los puestos requeridos para la operación de los procesos incluídos en el sistema de gestión de la calidad y para la implementación del sistema de gestión de la calidad

5.4 Organizaciones comprometidas con la responsabilidad social

Propósito

Que la Organización asuma el compromiso de:

a) considerar los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía, especialmente las consecuencias negativas significativas;

b) prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos, a través de un comportamiento transparente y ético;
c) realizar acciones que promuevan el juego responsable asesorando, capacitando y previniendo conductas nocivas.

Requisitos

La Organización debe:

a) tomar en consideración las expectativas de sus partes interesadas pertinentes;

b) diseñar, implementar y mantener un programa de Promoción del Juego Responsable, que contemple como mínimo lo siguiente:

1) la existencia de un canal de información;

2) la creación y mantenimiento de un registro de autoexclusión;

3) la articulación con los organismos especializados para la prevención, tratamiento y seguimiento.

4) la promoción de acciones que contribuyan al desarrollo sostenible;

5.5 Lucha contra el juego clandestino

Propósito

Que la Organización propicie el cumplimiento de la legislación nacional que penaliza el juego ilegal.

Requisitos

La Organización debe diseñar, implementar y mantener:

a) un programa de difusión, información y concientización contra el juego ilegal;

b) un canal para la recepción y derivación de denuncias sobre el juego ilegal.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Propósito
Que el sistema de gestión de la calidad actúe como una herramienta preventiva.

Requisitos

Determinar los riesgos y oportunidades que sean necesarios tratar con el fin de:
a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;

b) prevenir, reducir y/o mitigar los efectos no deseados.

La Organización debe considerar como elementos de entrada los resultados obtenidos de la implementación de 4.1 y 4.2 y determinar cuáles son los riesgos y oportunidades que deben ser abordados.

Las acciones definidas para abordar los riesgos y oportunidades deben estar integradas e implementadas en los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Nota: en el Anexo E se brinda información básica sobre el abordaje de los riesgos y oportunidades.

6.2 Gestión de riesgos de seguridad de la información

Propósito

Establecer una metodología de gestión de riesgos de seguridad de la información sensible, que considere su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Requisitos

La Organización debe:

a) establecer y mantener criterios sobre los riesgos de seguridad de la información, incluidos los criterios de aceptación de dichos riesgos;

b) definir un proceso para el análisis, valoración, evaluación y tratamiento de los riesgos significativos de seguridad de la información, que permita obtener resultados coherentes, válidos y comparables.

NOTA. 1. La norma ISO/IEC 27005 da criterios para la elaboración de un sistema de gestión de riesgos de seguridad de la in-formación.

NOTA 2.. El Anexo F contiene conceptos y recomendaciones para el tratamiento en la Organización de la seguridad de la información.

6.3 Objetivos de la calidad

Propósito

Asegurar que los objetivos establecidos sean adecuados para el cumplimiento de la política de la calidad.

Requisitos

La Organización debe establecer objetivos de la calidad:

a) en las funciones y niveles pertinentes;

b) que sean coherentes con la política de la calidad;

c) medibles y pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para aumentar la satisfacción del cliente;

Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la Organización debe determinar:

a) qué se va a hacer;

b) qué recursos se requerirán;

c) quién será responsable;

d) cuándo se finalizará;

e) cómo se evaluarán los resultados.

7. PROCESOS DE APOYO

7.1 Infraestructura

Propósito

Asegurar que la Organización dispone de y mantiene una infraestructura tal, que le permite prestar sus servicios en forma adecuada y mejorar el sistema de gestión de la calidad en forma continua.

Requisitos

7.1.1 Edificios y servicios asociados

La Organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura edilicia para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios y de los clientes internos y externos.

La Organización debe asegurarse de que el espacio físico y los servicios asociados consideran:

a) salones cómodos, con iluminación y climatización adecuada y accesibilidad;

b) habilitación por autoridad competente, en caso de corresponder;

c) instalaciones sanitarias accesibles, limpias y con los insumos necesarios;

d) instalaciones de primeros auxilios con personal competente para la atención del personal y del público.

La Organización debe definir:

1) las areas seguras para el resguardo de la información confidencial;

2) la seguridad física perimetral y los controles a realizar de entrada física.

7.1.2 Sistemas informáticos

La Organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria en tecnologías de la información y la comunicación (incluyendo hardware y software) para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

La Organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados consideran:

a) la asistencia a los requerimientos de índole técnica informática y de comunicaciones de los usuarios, incluyendo la atención de requerimientos de resolución inmediata del tipo mesa de ayuda, el desarrollo de hardware y el procesamiento de datos;

b) la planificación del mantenimiento preventivo y correctivo;

c) las políticas de seguridad informática;

d) el seguimiento y medición de los recursos aplicados.

e) la protección de los registros;

f) el aseguramiento y la privacidad y protección de datos personales;

g) contar con un registro de los controles implementados contra el software malicioso;

h) la correcta realización de las copias de seguridad (Backup);

i) la disposición de copias de los sistemas y sus actualizaciones desarrollados por terceros para el uso de la Organización;

j) La verificación de la vigencia de las licencias del software utilizados.

La Organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de tecnologías de la información y la comunicación son idóneos para su propósito.

Nota: se recomienda que los softwares utiizados orientados a los procesos operativos, sean certificados por una tercera parte independiente.

7.1.3 Ambiente de trabajo

La Organización debe asegurar el ambiente de trabajo necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, considerando el establecimiento y mantenimiento de un Plan de higiene, seguridad y ambiente aprobado por profesional matriculado y conservado como información documentada.

El Plan de higiene, seguridad y ambiente debe contemplar la normativa de aplicación sea nacional, provincial y/o municipal, definir la metodología e instrumentos de medición y el control a aplicar a los provedores de las actividades que se asignen a terceros.

7.1.4 Recursos de seguimiento y medición

La Organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición del equipamiento para verificar la conformidad con los requisitos.

La Organización debe asegurarse de que cuando se realice el seguimiento o la medición del equipamiento se considera:

a) la definición de las especificaciones técnicas del equipamiento;

b) el control, verificación y calibración –esto último cuando corresponda- de los recursos de seguimiento y medición que se aplican al equipamiento;

c) la competencia del personal asignado al seguimiento y medición del equipamiento.

La Organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

Nota: el equipamiento informático puede ser, por ejemplo, un software y el no informático es, entre otros, las bolillas, bolilleros y los sistemas de audio y video.

7.2 Gestión de las personas

Propósito

Asegurar que las competencias del personal de la Organización son acordes a las funciones asignadas y las mismas se mantienen y/o desarrollan en el tiempo.

7.2.1 Personas

La Organización debe determinar la cantidad y proporcionar las personas para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos. Esas personas deben responder a las competencias requeridas por el sistema de gestión de la calidad (Ver 7.2.2.).

7.2.2 Conocimiento de la Organización

Requisitos

La Organización debe determinar el nivel de los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sea necesario.

Cuando se abordan necesidades y tendencias cambiantes, la Organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

7.2.3 Competencia

La Organización debe:

a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad;

b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;

c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir y desarrollar las competencias necesarias y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;

d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

Nota: las acciones para desarrollar las competencias necesarias pueden incluir capacitaciones, formaciones en el puesto de trabajo, tutorías, entre otras. Véase en el Anexo C las directrices para las buenas prácticas en la planificación de la formación.

7.2.4 Toma de conciencia

La Organización debe asegurarse que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la Organización tomen conciencia de:

a) La Misión, Visión y Valores de la Organización;

b) las estrategias definidas en función de la Misión, Visión y Valores de la Organización;

c) la política de la calidad;

d) los objetivos de la calidad;

e) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;

f) las implicancias del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

7.3 Control de la información documentada

Propósito

Asegurar que:

a) el personal de la Organización utiliza documentos aprobados por personal autorizado y en su versión vigente;

b) los registros son conservados en forma segura y pueden ser fácilmente localizados en el caso que se necesite consultarlos.

Requisitos

La información documentada se debe controlar para asegurar que esté:

a) disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;

b) protegida contra modificaciones no intencionadas;

c) almacenada y preservada su legibilidad;

d) identificado el control de cambios y su disposición;

e) accesible de acuerdo a los niveles de confidencialidad establecidos.

La documentación de origen externo que la Organización determine como necesaria para la operación de sus procesos se debe identificar y, según sea apropiado, controlar.

7.4 Seguridad de la información

7.4.1 Seguridad de los recursos humanos

Propósito

Asegurar que el personal comprenda sus responsabilidades, para reducir el riesgo de hurto, fraude o el mal uso de las instalaciones.

Requisitos

La Organización debe:

a) establecer e implementar un procedimiento documentado para definir la gestión de la seguridad de los recursos humanos. Este documento debe contemplar las situaciones antes, durante y cuando se efectúe un cambio en los recursos humanos o una cancelación de sus actividades;

b) la Organización debe tener un registro de las actividades de sensibilización y concientización sobre los riesgos de seguridad de la información;

c) definir los criterios para la elaboración de los acuerdos de confidencialidad o de no divulgación y el registro individual de cada uno de los acuerdos suscriptos, tanto con personal interno como externo que afecten a la operación.

NOTA. Considerar estos requisitos en la definición de competencias (7.2.3).

7.4.2 Gestión de activos

Propósito

Identificar los activos (información y su soporte) de la Organización y definir las responsabilidades de protección.

Requisitos

La información y otros activos asociados a la información y a los recursos para el tratamiento de la información deben estar claramente identificados, elaborarse y mantenerse en un inventario con la nominación del propietario de dichos activos.

7.4.3 Clasificación de la información

Propósito
Asegurar que la información recibe un nivel adecuado de protección de acuerdo con su importancia para la Organización.

Requisitos

La Dirección debe asegurar:

a) la clasificación de la información en términos de la importancia de su revelación frente a requisitos legales, valor, sensibilidad y criticidad ante revelación o modificación no autorizada;

b) la existencia de evidencia de la clasificación y el etiquetado de la información.

7.4.4 Control de acceso

Propósito

Limitar el acceso a los sistemas de procesamiento de información y la información documentada mantenida como evidencia de conformidad con los requisitos.

Requisitos

La Organización debe:

a) limitar el acceso a los sistemas, servicios e información únicamente a los usuarios autorizados;

b) evidenciar el control de accesos por medio de:

1) gestión de privilegios;

2) registro de usuarios;

3) registro de inhabilitación;

4) política de gestión de contraseñas.

7.4.5 Planificación e información de la continuidad del negocio

Propósito

Mantener las actividades de la Organización, contrarrestando las posibles interrupciones y protegiendo sus procesos críticos de los efectos de fallas significativas de los sistemas de información o desastres y asegurar su reanudación oportuna.

Requisitos

La Organización debe:

a) elaborar e implementar planes de continuidad de sus procesos críticos a fin de mantener o restablecer sus operaciones y asegurar la disponibilidad de la información (al nivel requerido y en las escalas de tiempo requeridas) luego de la interrupción o falla;

b) los planes de continuidad deben ser controlados y actualizados periódicamente para

asegurar que sean válidos y eficaces durante situaciones adversas;

c) comunicar a las personas de qué se trata el plan de continuidad y fomentar un plan de entrenamiento.

7.4.6 Incidentes de seguridad de la información

La Organización debe definir un procedimiento para la gestión de incidentes de seguridad de la información para:

a)mantener el registro de los eventos e incidentes de seguridad de la información;

b)revisar regularmente los registros.

c)contar con registros del tratamiento de los eventos de seguridad de información;

d)evaluar la eficacia de las medidas adoptadas.

7.5 Gestión legal y técnica

Propósito

Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes y asistir legalmente a la Organización.

Requisitos

La Organización debe establecer un proceso que:

a)asegure el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios;

b)atienda los asuntos legales que surjan respecto de sus actividades, sus normas internas, y a su relación con otras entidades;

c)provea servicios de asesoría legal, de representación en litigios y en negociaciones, y en la elaboración de documentos legales para la Organización;

d)recopile y mantenga actualizada las normativas vigentes incluyendo las relacionadas con la seguridad de la información.

7.6 Comunicación

Propósito

Gestionar las comunicaciones internas y externas al sistema de gestión de la calidad.

Requisitos

7.6.1 Comunicación interna

La Organización debe desarrollar un plan de comunicación que promueva la toma de conciencia del personal sobre los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

El plan de comunicación debe contemplar: a) qué comunicar;

b)cuándo comunicar;

c)a quién comunicar;

d)cómo comunicar;

e)quién comunica

7.6.2 Comunicación externa

La Organización debe determinar las comunicaciones externas, particularmente aquellas relacionadas con las expectativas y necesidades de sus partes interesadas y las que tengan como propósito la divulgación de su Misión, Visión y Valores.

8. PROCESOS OPERATIVOS

8.1 Captura de apuestas, sorteos y pagos de premios (juegos Lotéricos)

8.1.1 Captura de apuestas

La Organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de captura de apuestas para sus juegos que:

a)contemple todas las disposiciones establecidas en el Reglamento del juego que se trate;

b)garantice el ingreso de los datos correspondiente a la o las jugadas solicitadas por el apostador;

c)entregue al apostador un comprobante en cualquier tipo de soporte con el cual pueda presentarse a efectivizar su premio en caso de obtenerlo;

d)asegurar el intercambio de datos informáticos de la apuesta de modo de poder construir el universo de apuestas del concurso o juego en cuestión en el momento del sorteo.

Debe mantenerse información documentada de la metodología utilizada y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de acuerdo a un análisis de la seguridad de información que aplique según la característica de los mismos.

8.1.2 Sorteos

La Organización debe establecer, implementar, mantener y documentar un proceso de sorteo para sus juegos que:

a)verifique la integredidad del archivo de captura de apuestas;

b)se realice bajo condiciones controladas en cada uno de sus pasos, garantizando la transparencia del acto;

c)tenga siempre como objetivo principal obtener el resultado del sorteo;
d)contemple todas las contingencias posibles que resulten de un análisis cuya información documentada debe ser guardada y mantenida;

e)promocione la participación del público y la comunicación a través de más de un soporte de comunicación masiva.

8.1.3 Liquidación y pagos de premios

La Organización debe establecer, implementar, mantener y documentar un proceso de liquidación y pago de premios para sus juegos que:

a)permita la realización de los pagos de premios a los clientes / participantes en función del tipo de juego y cantidad, así como los controles establecidos;

b)asegure la confidencialidad de los datos del ganador según la normativa que aplique.

8.2 Fiscalización

8.2.1 Fiscalización en casinos y salas de juego

8.2.1.1 Salas de juego

8.2.1.1.1 Incorporación de dispositivos de juegos electrónicos

La Organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para la incorporación de dispositivos de juegos electrónicos que contemple como mínimo:

a)declaración jurada del fabricante y/o proveedor que incluya procedencia, marca, modelo, Nº de serie, fecha de fabricación de la máquina;

b)la existencia del certificado de seguridad eléctrica emitido por un organismo competente acreditado por el Organismo Argentino de Acreditación;

c)requisitos a verificar en el informe de ensayo del software y del juego emitido por laboratorio competente acreditado por el Organismo Argentino de Acreditación;

d)la descripción de la tabla de pagos, línea de apuestas y apuesta máxima:

e)la existencia del manual del juego, en español;

f)la definición de las condiciones para la reincorporación de dispositivos.

Debe mantenerse información documentada de la metodología aplicada en la verificación de los requisitos del procedimiento.
Nota. En el Anexo H se presenta una orientación para el contenido del procedimiento.

8.2.1.1.2 Control del parque de dispositivos de juegos electrónicos

La Organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para el control del parque de dispositivos de juegos electrónicos que contemple:

a) la ubicación georeferenciada de cada máquina;

b)el plano de distribución (lay out) de cada sala, con indicación –de existir- de islas de progresivos (intrajurisdiccionales o interjuridiscionales);

c)un sistema en tiempo real (on line) para el control del funcionamiento integral del dispositivo de juegos electrónicos, que contemple contadores y eventos, incluyendo las alertas por máquinas fuera de servicio o en mantenimiento o cualquier otra contingencia que impida que la máquina esté operable.

d)el mantenimiento, las reparaciones/auditorías del equipo que aseguren su idoneidad original en el cumplimiento de los requisitos de incorporación.

Debe conservarse información documentada del cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento.

8.2.1.1.3 Operación del parque de dispositivos de juegos electrónicos

La Organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para la operación del parque de dispositivos de juegos electrónicos que contemple:

a)ingreso y egreso al sistema padrón o maestro;

b)inclusión y exclusión de una máquina al parque de máquinas de una Sala;

c)modificación de características de máquinas en el padrón.

Debe conservarse información documentada del cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento

8.2.2 Fiscalización de puntos de venta oficiales

La Organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para la fiscalización y control de sus puntos de venta oficiales que contemple:

a)la verificación de cumplimiento de los reglamentos de concesión;

b)la verificación de las condiciones de explotación comercial del punto de venta;

c)el control de los sistemas de captura de apuestas;

d)la aplicación de multas y/o sanciones ante el incumplimiento.

Debe conservarse información documentada del cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento.

8.2.3 Fiscalización de otros juegos

La Organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para la fiscalización y control de otros juegos que realice, considerando los requisitos establecidos en este referencial, en particular los definidos en los apartados 7 y 8 que sean de aplicación para asegurar el control de la fiscalización.

8.3 Atención al cliente y partes interesadas (incluye gestión de reclamos)

La Organización debe establecer, implementar, mantener y documentar un proceso de atención al cliente y partes interesadas que debe asegurar la existencia de canales para su atención. Estos canales deben permitir la participación a través de la formulación de consultas, peticiones, quejas, reclamos y denuncias como así también felicitaciones y sugerencias, además de facilitar la asistencia en información y orientación sobre los productos y servicios que brinda la Organización.

8.3.1 Quejas, reclamos y denuncias

El proceso de quejas, reclamos y denuncias debe: a) ser visible y accesible al cliente;

b)determinar los criterios para cada categoría y realizar la clasificación una vez recibida;

c)contar con una identificación única por queja, reclamo o denuncia para asegurar su trazabilidad;

d)registrar todo el proceso que involucra la resolución; como así también los responsables de su tratamiento;

e)guardar la debida confidencialidad e imparcialidad;

f)generar los informes y estadísticas para la gestión.

Nota 1: se incluye un flujograma en Anexo G ilustrativo del tratamiento de quejas y reclamos.

Nota 2: a modo de orientación se recomienda la lectura de las normas IRAM 90600 e ISO 10002.

8.4 Gestión de juegos de casino y salas de juegos electrónicos

La Organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para sus casinos y salas de juegos electrónicos que contemple:

a)la estructura jerárquica y sus misiones y funciones pertinentes;

b)la comunicación entre las autoridades del juego y de la Organización que contemple la diferencia de horarios;

c)la determinación de porcentajes atribuibles a los gastos de representación para los funcionarios;

d)el establecimiento de turnos y horarios de trabajo;

e)un sistema de gastos operacionales propios;

f)un sistema de contabilidad que impacte directamente en la contabilidad central de la Organización;

g)la realización de controles cruzados entre la gestión del juego y la Organización; h) la gestión del personal.

8.5 Gestión económica financiera

Propósito

Gestionar los recursos económicos-financieros, con el fin de alcanzar los objetivos de la Organización y brindar información en tiempo y forma.

Requisitos

La Organización debe:

a)planificar el: presupuesto de recursos y gastos;

b)ejecutar, controlar: y registrar los hechos económicos;

c)realizar el seguimiento presupuestario y patrimonial;

d)evaluar y analizar las desviaciones presupuestarias y la conciliación de cuentas;

e)comunicar y publicar la gestión de los hechos económicos.

8.6 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente

Establecer la metodología de evaluación integral de los proveedores de suministros de productos, prestación de servicios / obras y de profesionales de modo de definir su habilitación y permanencia en el listado de proveedores, a fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos mínimos necesarios para el suministro de productos y servicios.

8.6.1 Evaluación de desempeño del proveedor

Con el fin de retroalimentar el listado de proveedores habilitados, el área responsable debe utilizar una evaluación de desempeño basada en una metodología que incluya los criterios para la calificación que conforma el resultado, conforme el tipo de bien y/o servicio contratado.

Las evaluaciones se realizarán de acuerdo al grado de criticidad e impacto del proveedor en el proceso.

8.7 Comercialización a través de puntos de venta oficiales

La Organización debe establecer, implementar, mantener y documentar un modelo de comercialización, que contemple todas las relaciones, requisitos y normativas que apunten a:

a) establecer la relación comercial entre la Organización y su punto de venta;

b) establecer la relación entre el punto de venta y el apostador.

Este documento debe contener, además:

a)el tipo y modalidad del contrato que regirá la relación;

b)contemplar el análisis del modelo de negocios.

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Propósito

Asegurar que los procesos son eficaces, planificando sus actividades y utilizando indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de las metas.

Requisitos

Para los procesos operativos y de la satisfacción de las partes interesadas, la Organización debe:

a) definir los indicadores que utiliza;

b) definir la metodología, incluyendo las responsabilidades y la periodicidad de la medición, el seguimiento y la evaluación de los resultados.

La evaluación debe considerar el desempeño de los procesos y su eficacia en el sistema de gestión de la calidad.

La Organización debe conservar la información documentada de los resultados y su análisis.

9.2 Satisfacción de las partes interesadas

Propósito

Conocer la opinión de las partes interesadas respecto de las actividades desarrolladas por la Organización para encontrar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

Requisitos

La Organización debe determinar métodos que le permitan obtener información relativa a la percepción de las partes interesadas pertinentes respecto al cumplimiento de sus requisitos. Estos métodos deben incluir:

a)la planificación de los elementos de entrada;

b)la obtención de la información;

c)su utilización en la identificación de acciones para la mejora y

d)la comunicación de los resultados y las acciones a implementar.

NOTA. Los métodos determinados para obtener información de la percepción de las partes interesadas pueden incluir elementos de entrada de fuentes como encuestas, entrevistas, notas recibidas, evaluaciones del servicio, entre otras.

9.3 Revisión por la Dirección

Propósito

Asegurar que todas las actividades y resultados relacionados con la calidad de los servicios que presta la Organización son revisados regularmente por la Dirección para poder tomar las medidas que permitan una mejora continúa.

Requisitos

La Dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la Organización, al menos una vez al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la Organización.

Entradas de la revisión

a)el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;

b)los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;

c)la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad; d) la adecuación de los recursos;

d)los resultados de las auditorías;

e)la eficacia del tratamiento de las acciones correctivas implementadas;

f) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;

g)las oportunidades de mejoras.

En particular respecto a la seguridad de la información, la Organización debe:

1)revisar el cumplimiento de: los objetivos de control, los controles, las políticas, los procesos y los procedimientos para la seguridad de la información, al menos una vez al año o cuando ocurran cambios significativos;

2)definir los métodos, y responsabilidades para su verificación;

3)informar los resultados a la dirección de la Organización de manera fehaciente;

4)mejorar continuamente la pertinencia, adecuación y eficacia de los objetivos de seguridad de la información.

Salidas de la revisión

La Organización debe incluir decisiones y acciones relacionadas a:

a)las oportunidades de mejoras;

b)cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;

c)las necesidades de recursos;

La Organización debe mantener información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

9.4 Auditoría interna

Propósito

La Organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.

Requisitos

Establecer, implementar y mantener un programa de auditorías para asegurar el cumplimiento de los requisitos de su sistema de gestión de la calidad y que el mismo se mantiene eficazmente.

El programa debe incluir:

a)la frecuencia, métodos, las responsabilidades, la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la Organización y los resultados de las auditorias previas;

b)los criterios de las auditorias y el alcance de cada una de ellas;

c)la selección del equipo auditor, según su calificación, para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoria;

d)establecer un plazo para que el auditado presente el plan de acción para realizar las correcciones y la toma de las acciones correctivas.

La Organización debe conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoria y de los resultados de las mismas.

10. MEJORA

10.1 No conformidades y acciones correctivas

Propósito

Asegurar que se identifican, analizan y se toman acciones ante las no conformidades para evitar que vuelvan a ocurrir.

Requisitos

Cuando ocurra una no conformidad la Organización debe:

a)reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:

1)tomar acciones para controlarla y corregirla

2)hacer frente a las consecuencias

b)evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

1)la revisión y análisis de la no conformidad;

2)la determinación de las causas de la no conformidad;

3)la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;

4)la implementación de cualquier acción necesaria;

5)la revisión de la eficacia de cualquier acción correctiva necesaria

6)la actualización de los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación y

7)si fuera necesario, mediante la realización de cambios al sistema de gestión de calidad. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

La Organización debe conservar información documentada como evidencia de:

a)la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;

b)los resultados de cualquier acción correctiva.

Nota: las fuentes de las no conformidades pueden incluir las quejas, reclamos, sugerencias, las salidas no conformes, los incidentes de seguridad de la información, entre otras.

10.2 Mejora Continua

Propósito

Alinear la gestión de la Organización al enfoque en la mejora continua.

Requisitos

La Organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad

La Organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

La Organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar

cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Estas deben incluir:

a)mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;

b)corregir, prevenir o reducir efectos no deseados;

c)mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Anexo A
(Informativo)

Principios de la gestión de la calidad IRAM-ISO 9000:2015

Enfoque al cliente

El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder sus expectativas.

Obtiene un beneficio medible al:

a)aumentar el número de clientes y con ello los beneficios económicos.

b)afianzar la productividad del esfuerzo. Al estar bien dirigido y enfocado a datos fiables, los esfuerzos reciben la contraprestación debida.

c)mejorar la fidelización de clientes. Los clientes confían en la empresa.

d)aumentar el liderazgo en el mercado. Consecuencia de todo lo anterior.

Liderazgo

Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la Organización.

Las actuaciones que se exigen dentro de la normativa para que la Dirección dé prueba de compromiso con el sistema de gestión de calidad son una serie de tareas que se recomienda llevar a cabo:

a)comunicar a la Organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente (los legales y los reglamentarios).

b)establecer la política de calidad y los objetivos de calidad.

c)poner los recursos necesarios al servicio de la Organización.

d)revisar directamente si se cumplen los objetivos marcados.

La alta Dirección debe asegurarse que se cumplen los requisitos generales del sistema y que el SGC se mantenga íntegro aunque se produzcan cambios.

Compromiso de las personas

Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la Organización son

esenciales para aumentar la capacidad de la Organización para generar y proporcionar valor.

Enfoque a procesos

Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

Mejora

Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.

Toma de decisiones basada en la evidencia

Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

Gestión de las relaciones

Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores.

Anexo B
(Informativo)
Etapas de implementación

CAPÍTULO		Etapas de implementación		
		I	II	III
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN		No aplica		
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA				
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES				
4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto	X		
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X		
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	X		
	4.4 Control de los procesos	X		
5 LIDERAZGO	5.1 Liderazgo y compromiso	X		
	5.2 Política	X		
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización	X		
	5.4 Organizaciones comprometidas con la responsabilidad social	X		
	5.5 Lucha contra el juego clandestino	X		
6 PLANIFICACIÓN	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X		
	6.2 Gestión de Riesgos de seguridad de la información	X		
	6.3 Objetivos de la calidad	X		
7 PROCESOS DE APOYO	7.1 Infraestructura		X	
	7.2 Gestión de las personas		X	
	7.3 Control de la información documentada		X	
	7.4 Seguridad de la información		X	
	7.5 Gestión legal y técnica		X	
	7.6 Comunicación		X	

CAPÍTULO		Etapas de implementacõn		
		I	II I	II
8 PROCESOS OPERATIVOS	8.1 Captura de apuestas, sorteos y pago de premios	X		
	8.2 Fiscalización		X	
	8.3 Atención al cliente y partes interesadas	X		
	8.4 Gestión de juegos de casino y salas de juego electrónicos	X		
	8.5 Gestión económica financiera	X		
	8.6 Control de procesos, productos y servi-cios suministrados externamente	X		
	8.7 Comercialización a través de puntos de venta oficiales	X		
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evalua-ción			X
	9.2 Satisfacción de las partes interesadas			X
	9.3 Revisión por la Dirección			X
	9.4 Auditoría interna			X
10 MEJORA	10.1 No conformidades y acciones correctivas		X	
	10.2 Mejora continua			X

Anexo C
Formación de las personas
(Informativo)

Debido a la incidencia de las personas en los resultados de la Organización, se recomienda contar con un plan de capacitación que permita el desarrollo de las competencias de acuerdo a las necesidades de formación detectadas. Sin perjuicio de las actividades de capacitación que surjan de la detección de necesidades, es conveniente incluir en el plan como mínimo actividades de formación sobre las siguientes temáticas:

a)prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo;

b)seguridad de la información;

c)política de la calidad y los objetivos de la calidad;

d)la contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y los legales y reglamentarios;

e)la preservación y mantenimiento de los conocimientos de la Organización:

Como evidencia de la gestión de la capacitación de las personas se recomienda mantener información documentada de:

a)el plan de capacitación;

b)el programa de los cursos;

c)la planilla de asistencia;

d)las constancias de aprobación de los participantes;

e)la evaluación de la eficacia de las acciones formativas.

Es recomendable que los programas de los cursos incluyan en sus contenidos –de existir- la legislación de aplicación que es pertinente a la formación de los participantes.

Nota 1: se recomienda que la planificación de la capacitación incluya actividades de inducción a la Organización y al puesto de trabajo; entrenamientos tutorados; la elaboración de material didáctico propio; entre otras actividades.
Nota 2: es conveniente que para la preservación de los conocimientos la Organización elabore guías o documentos con lineamientos que incluyan conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; casos de resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios y disponga de una biblioteca digital que permita a las personas acceder a fuentes externas (por ejemplo, normas; material académico; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).
Nota 3: se recomienda medir la eficacia e impacto de la capacitación, definiendo métodos tales como la observación, pruebas de competencia, resolución de problemas, entre otros e involucrar en esta responsabilidad a los jefes del personal evaluado.

Anexo D
Mapa de procesos
(Informativo)

Anexo E
(Informativo)
Consideraciones para la Gestión de Riesgos

El análisis del riesgo proporciona la base para su valoración y orienta las decisiones con respecto a su tratamiento.

Se recomienda que la evaluación del riesgo sea considerada como todo un proceso, cuyo objetivo es comprender la “naturaleza del riesgo” y determinar el “nivel de riesgo” para el sistema de gestión de la calidad.

Para la implementación del proceso de evaluación de riesgo, se recomienda configurar previamente el marco organizativo para su administración. Esta configuración puede incluir:

a)definir una política de gestión de riesgos y establecer claramente los objetivos de la Organización respecto de la gestión del riesgo, así como el umbral de aceptación. Esto debería ser comunicado a toda la Organización;

b)establecer una metodología de registro y mapeo de riesgos;

c)definir el Propietario (responsable) del Riesgo, es decir la persona o entidad que posee la autoridad y responsabilidad (y por ende, debe hacerse cargo) de gestionar el riesgo;

d)prever la manera de comunicación interna sobre cada riesgo detectado;

Posteriormente se recomienda implementar el proceso de gestión de riesgos propiamente dicho.

Las etapas del proceso de gestión de riesgos comprenden:

1. Establecimiento del contexto

Para realizar un análisis de riesgos eficaz se requiere de una adecuada comprensión de la Organización y los contextos estratégico, organizacional y de gestión de riesgos en los cuales tendrá lugar el resto de los procesos.

A su vez se recomienda analizar tanto el contexto interno como externo:

a)El “Contexto Interno” es entendido como todo aquello que se encuentra dentro de la Organización y que puede influir en la forma en la que ésta gestiona el riesgo para alcanzar sus objetivos.

Para la evaluación del “Contexto Interno”, se recomienda que el mismo esté alineado con la cultura, los procesos, la estructura y la estrategia de la Organización.

Dentro del contexto interno se puede incluir la estructura de la Organización, los roles, las

políticas, los objetivos, las estrategias y los sistemas de información.

b)El “Contexto Externo” se refiere al entorno o circunstancias en el que la Organización busca alcanzar sus objetivos. El contexto externo puede incluir: lo cultural, social, político, jurídico, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural o competitivo, ya sea internacional, nacional, regional o local.

Para la evaluación del “Contexto Externo”, es conveniente asegurar que se tienen en cuenta las expectativas de las partes interesadas externas.

Dentro de contexto externo se incluye además de los requisitos legales y regulatorios, las percepciones de las partes interesadas y otros aspectos externos referidos a los riesgos específicos de la actividad.

2. Evaluación del riesgo

La evaluación del riesgo incluye las actividades sistemáticas de: identificar, analizar y valorar los riesgos.

a)identificación del riesgo: qué, por qué, dónde, cuándo y cómo los eventos podrían afectar el logro de los objetivos estratégicos y operativos de la Organización.

b)analizar los riesgos: se identifican los controles existentes y se analizan los riesgos en términos de consecuencia y probabilidad en el contexto de tales controles. La combinación del impacto o consecuencia y probabilidad, permite estimar el nivel de riesgo.

c)valorar los riesgos: generalmente se lo calcula como el producto del valor del “impacto” que provoca el evento potencial y la “probabilidad de ocurrencia” de dicho evento. Los resultados se comparan respecto a los criterios prestablecidos.

Se recomienda elaborar un mapeo con los resultados de los riesgos evaluados.

3. Tratamiento de los riesgos

Se desarrollan e implementan estrategias y planes de acción específicos que permitan mitigar los riesgos y guarden una adecuada relación costo-beneficio del tratamiento elegido.

El tratamiento de los riesgos es responsabilidad de cada propietario (responsable) del riesgo y es quien debe tomar las decisiones (pueden ser: evitar; aceptar; eliminar la fuente de riesgo; modificar la probabilidad; modificar las consecuencias; compartir el riesgo con otra parte o partes; retener el riesgo).

4. Supervisar y revisar (monitorear)

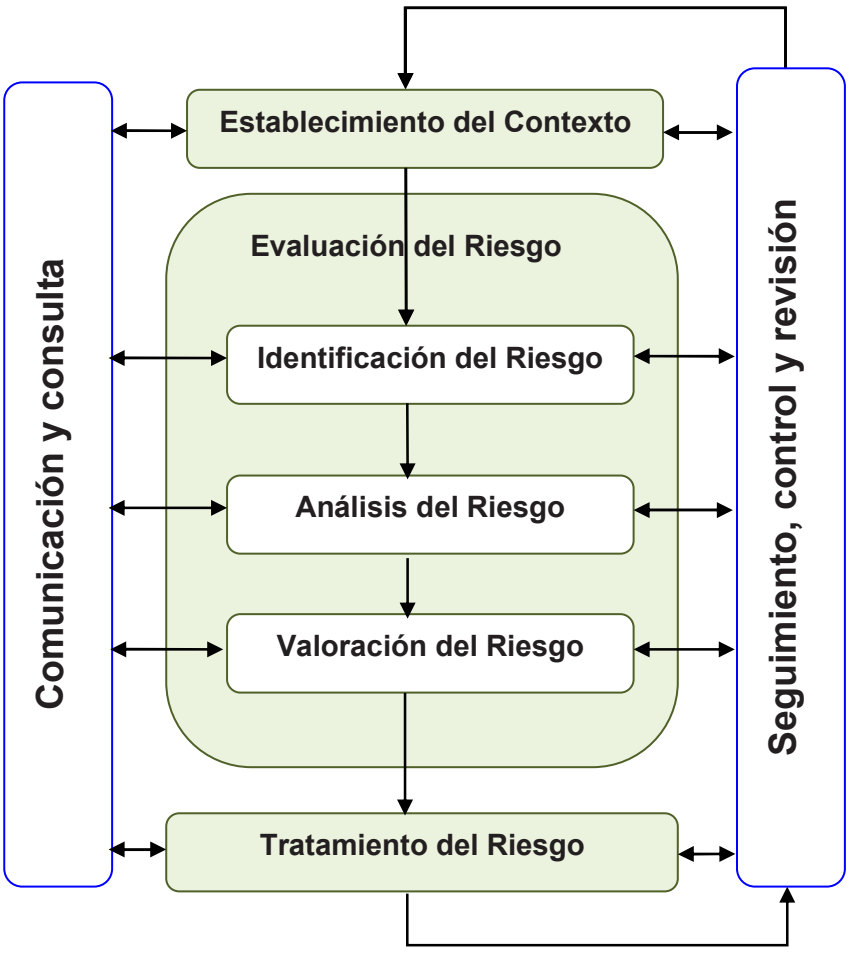
Se debe efectuar el seguimiento y control de la eficacia de las medidas de mitigación adoptadas, comunicando y consultando a los interesados internos y externos.

Recomendación:

Se debería tener en cuenta durante todas las etapas del proceso de gestión de riesgos, una continua “Comunicación y Consulta” con las partes interesadas externas e internas, de manera que ellos entiendan los fundamentos con los cuales que se toman las decisiones y las razones por las cuales se requieren acciones específicas.

De este modo se trata de asegurar que los distintos puntos de vista sean considerados adecuadamente al definir los criterios de riesgo y al valorar los riesgos.

A continuación se presenta una síntesis de las actividades a considerar en la gestión de riesgos.



5. Detección de oportunidades

El riesgo es comúnmente interpretado como negativo, por ejemplo, el riesgo de que no se cumplan las especificaciones.

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto: un conjunto de circunstancias que permita a la Organización atraer clientes, desarrollar nuevos productos y servicios. Las oportunidades también pueden conducir a: adopción de nuevas prácticas (más eficientes y/o eficaces), lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, establecimiento de asociaciones, utilización de nuevas tecnologías, y otras. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos.
Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades. En la búsqueda de acciones para abordar riesgos, también se pueden detectar oportunidades, lo que en general es visto como el lado positivo del riesgo. Identificar esas oportunidades es parte de la gestión del riesgo.

Anexo F
(Informativo)
Buenas prácticas de seguridad de la información

La información es un recurso que, como otros activos importantes, tiene valor para una Organización y, por consiguiente, debe ser debidamente protegida.

La seguridad de la información es la protección de la información de una amplia variedad de amenazas, con el objeto de asegurar la continuidad del cumplimiento de las misiones y funciones del organismo, minimizar los riesgos y maximizar el retorno del esfuerzo y la inversión aplicada en seguridad.

La siguiente enumeración es una breve lista de actividades, al solo efecto de tener una ilustración de algunas prácticas referidas a la seguridad de la información y que pueden orientar al personal sobre qué tratan las mismas, pero no pretende ser un desarrollo de la actividad.

Al final, se ha hecho una apertura mayor del capítulo referido a la Seguridad de los Recursos Humanos, por considerar que es el aspecto más sensible y vulnerable de toda Organización.

1. Gestión de activos

Se recomienda elaborar un inventario de los “activos de información sensible” actualizado y la identificación del responsable del mismo.
NOTA. Los activos de la información incluyen la información propiamente dicha y los recursos que dan soporte a la información. Por ejemplo, notebook, sistema operativo en red, etc.

En dicho inventario se debería incluir una clasificación de la información según su importancia respecto de la confidencialidad, integridad y disponibilidad. (Por ejemplo. Confidencialidad: *Pública /*Privada / *Reservada; Integridad: *Trivial / Crítica; Disponibilidad: *Alta / *Baja).

Por ejemplo:

Confidencialidad: *Pública; *Privada; *Reservada;
Integridad: *Trivial; *Crítica;
Disponibilidad: *Alta; *Baja.

2.Control de acceso

Se recomienda:

a)definir las áreas críticas de acceso a los sistemas y servicios informáticos que afecta a la información sensible, indicando los usuarios autorizados.

b)dejar evidencias (información documentada) del control de accesos por medio de política de contraseñas; la gestión de privilegios; el registro de usuarios; el registro de personal inhabilitado.

c)nominar la persona nexo con las áreas que administran los servidores de cada repartición.

3.Seguridad del equipamiento

Se recomienda:

a)realizar un análisis de riesgo sobre las amenazas que pudieran provocar la pérdida, robo o compromiso del equipamiento afectado a los activos de la información.

b)definir un emplazamiento seguro y el tipo de protección del equipamiento y servicios de apoyo según el análisis de riesgo realizado.

c)garantizar que los medios de comunicación extraíbles (pen drive, etc.) con información sensible estén protegidos contra el acceso no autorizado (por ejemplo: encriptación).

d)cuando se requiera eliminar un activo o la reutilización de equipos, definir una metodología para resguardar información durante el proceso de reutilización o la eliminación segura.

e)inculcar las prácticas de escritorio y pantalla limpia.

f)definir los resguardos para la utilización de equipos y de activos, fuera de las instalaciones.

4. Seguridad de los sistemas y aplicaciones informáticas

Se recomienda que se identifiquen los requisitos de seguridad de sistemas de información y las aplicaciones informáticas. Esto incluye sistemas operativos, infraestructura, aplicaciones, productos enlatados.

5. Seguridad de las operaciones

Se recomienda garantizar el funcionamiento correcto y seguro de las instalaciones de procesamiento de la información a través del establecimiento de responsabilidades y procedimientos para la gestión y funcionamiento de todas las instalaciones de procesamiento de información.

Esto incluye:

a.Copias de seguridad y control de la realización correcta de las copias de seguridad (backup).

b.Instrucciones para el manejo de errores u otras condiciones excepcionales que podrían surgir durante la ejecución de tareas.

c.Contactos de soporte en caso de dificultades operativas o técnicas imprevistas.

d.Instrucciones especiales para el manejo de salidas y medios, como la gestión de salida de resultados confidenciales, incluyendo procedimientos para la eliminación segura de las salidas de resultados de tareas fallidas.

- Procedimientos de recuperación para utilizar en caso de producirse fallas en el sistema.
- Control de los cambios.
- Registro de los controles implementados contra el software malicioso.
- Criterios de mantenimiento de equipos que permitan la normal operación del área.

6. Gestión de la continuidad

Se recomienda que se implemente un proceso de gestión de la continuidad para asegurar la reanudación oportuna de las operaciones esenciales y minimizar el impacto en la Organización cuando ocurriere un incidente o evento que afecta la seguridad de la información, a fin de recuperar las pérdidas de los activos de información (por ejemplo: desastres naturales, accidentes, fallas en el equipamiento o acciones deliberadas) a un nivel aceptable mediante una combinación de controles preventivos y de recuperación.

Es conveniente que se identifiquen los procesos críticos e integren los requerimientos de la gestión de seguridad de la información para la continuidad de las actividades, con otros requerimientos de continuidad relacionados con aspectos tales como operaciones, recursos humanos, materiales, transporte e instalaciones.

Se recomienda que las consecuencias de desastres, fallas de seguridad, pérdidas de servicio y de disponibilidad de servicio, se encuentren sujetas a un análisis de impacto en las

misiones y funciones.

7. Seguridad de los recursos humanos

1-Antes del ingreso

Se recomienda definir acuerdos de confidencialidad o de no divulgación y el registro de cada uno de los acuerdo suscriptos, tanto con personal interno como externo que afecten a la operación.

El personal debería recibir un detalle de cuáles serán sus responsabilidades y las de la Organización en relación a la seguridad de la información, y registrar la comprensión como información documentada.

2-Durante el empleo

La máxima autoridad debería garantizar la concientización, educación y capacitación en seguridad de la información a través de actividades periódicas, así como las responsabilidades y la forma de cumplimiento. Asimismo, se deben incluir actualizaciones regulares en las políticas y procedimientos organizacionales, que sean pertinentes a su tarea.

Cuando hubiere incidentes significativos, se debería realizar una concientización apropiada a dicho evento.

Como ejemplos de temas a tratar se pueden mencionar: protección de activos de información sensible, cambio de datos de papeles de trabajo, el mal uso de los equipos que inhabiliten los mismos; técnicas de seguridad lógica; encriptado, etc.

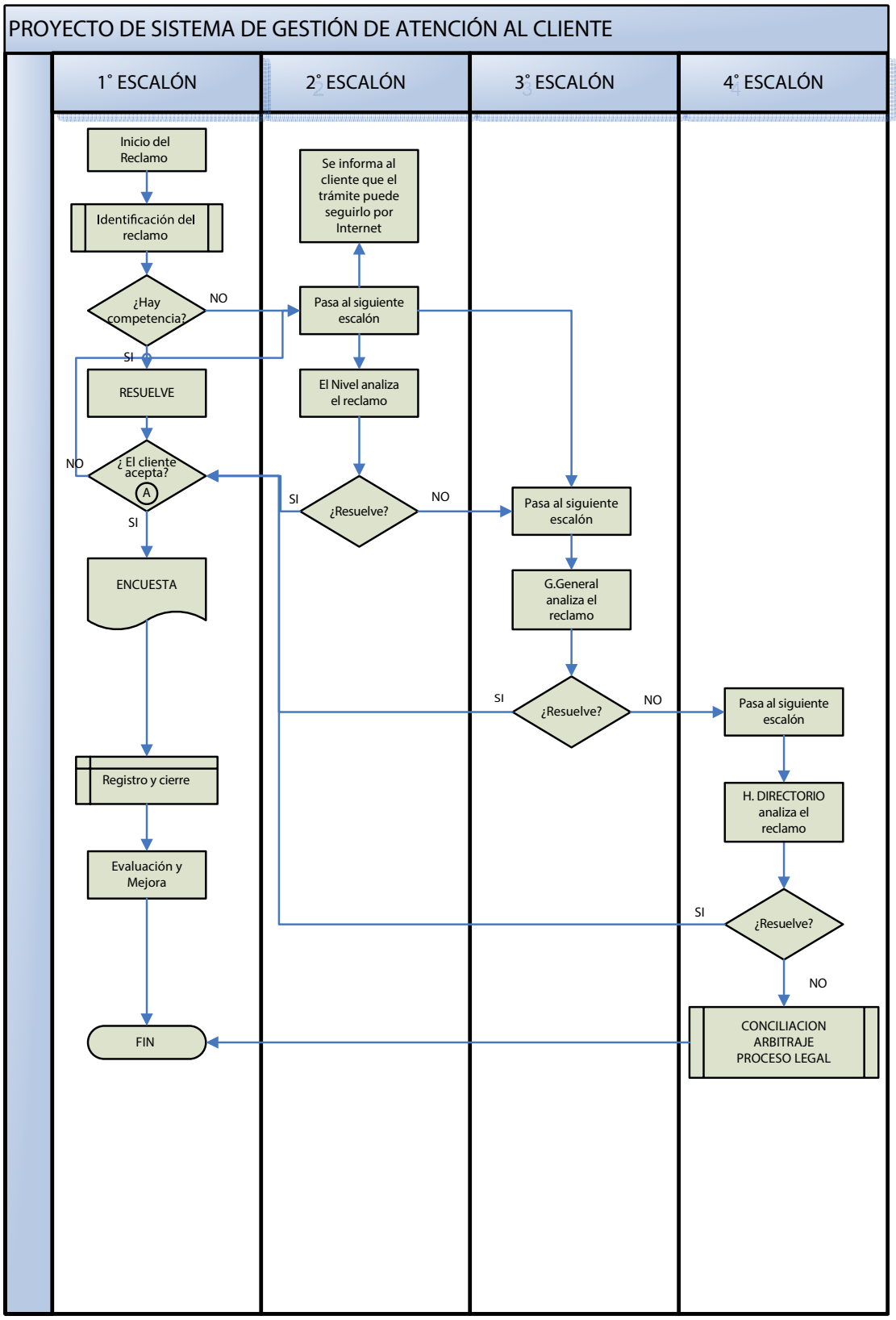
2.1 Proceso disciplinario: la máxima autoridad debe definir un proceso disciplinario formal para sancionar y comunicar al personal que haya ocasionado una violación a la seguridad de la información, incluyendo las actuaciones que dicta la normativa.

3-Desvinculación o cambio de puesto

En caso que se produzca una desvinculación del personal o un cambio de puesto, la máxima autoridad y la persona afectada, deben dejar constancia por medio de un acta, de las responsabilidades y las obligaciones de seguridad de la información que continúan siendo vigentes, luego de la desvinculación o cambio de puesto.

Se debe garantizar ante el área correspondiente que se gestione la baja de los permisos, anulación de accesos a la información y se la desvincule de los privilegios de conectividad.

Anexo G
(Informativo)
Flujograma de un proceso tipo de Atención al cliente



Anexo H
(Informativo)
Documentación sugerida a los efectos de la incorporación de dispositivos de Juegos Electrónicos

ENTIDAD	DATOS	DOCUMENTACIÓN
NUEVOS PROVEEDORES	Antecedente del fabricante Experiencia del fabricante Manifestación de la vida útil de las maquinas	Declaración jurada del Fabricante
MÁQUINA	Marca Modelo Serie Gabinete Presentación (video – rodillo – híbridas – otras) Fecha de fabricación o re fabricación	Certificado emitido por el fabricante
	Especificaciones, características e instrucciones	Manual del gabinete
	Numero de despacho de Aduana	Constancia de nacionalización (Nº de despacho)
	Identificación unívoca de la máquina (marca, modelo y/o Nº de serie)	
	Titularidad (propias o alquiladas) Marca, modelo, tipo, identificación	a) Factura de compra b) Copia del contrato de alquiler, leasing, etc.
JUEGO	Nombre del juego Porcentaje de retorno teórico Código de identificación (Game Prom) Firma digital y método (algoritmo)	Certificado emitido por Laboratorio Acreditado por OAA
	Tablas de Pago Línea de apuestas Apuesta máxima	Par Sheet del fabricante
	Idioma del juego	Par Sheet del fabricante y/o NOTA emitida por el fabricante
	Guía completa de instrucciones sobre uso y tabla de pagos en idioma Español	Manual del Juego

ENTIDAD	DATOS	DOCUMENTACIÓN
SISTEMAS OPERATIVOS	Fabricante Código de identificación y versión (Data Prom) Descripción y Detalles Firma digital y método (algoritmo)	Certificado emitido por Laboratorio Acreditado por OAA
	Denominación de contadores electrónicos y mecánicos Fórmula de Cálculo del WIN Idioma de auditoría Listado de eventos de máquina	NOTA emitida por el fabricante
POZOS PROGRESIVOS	Firma digital y método (algoritmo)	Certificado emitido por Laboratorio Acreditado por OAA
	Tipo Topes Especificaciones técnicas Porcentaje de incremento	Certificado emitido por Laboratorio Acreditado por OAA y/o Par Sheet del Fabricante
	Condiciones de explotación	
	Topes configurados (mínimo y máximo) Porcentaje de incremento	DDJJ del Concesionario o quien explota.
	Controladores externos de pozos progresivos	
	Firma digital y método (algoritmo)	Certificado emitido por Laboratorio Acreditado por OAA
	Tipo Topes Especificaciones técnicas Porcentaje de incremento	Certificado emitido por Laboratorio Acreditado por OAA y/o Par Sheet del Fabricante

Anexo I
(Informativo)
Equipo de trabajo

Integrante	Representa a
Mariela Acosta	Instituto de Ayuda Financiera a la Acción Social de Entre Ríos (IAFAS)
Fernando Boselli	Instituto Provincial de Juegos de Azar de Neuquén (IJAN)
Marcelo Calavia	Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)
Manuel Font Guido	Manuel Font Guido Fundación para la Sostenibilidad (FES)
Mario Font Guido	Fundación para la Sostenibilidad (FES)
Jesús Giordano	Lotería Provincial de Córdoba Sociedad del Estado (LPCSE)
Ezequiel Manolio	Lotería de Rio Negro para Obras de Acción Social
Rodrigo Moreno	Rodrigo Moreno Instituto Provincial de Juegos y Casinos de Mendoza (IPJyC)
Ricardo Rodríguez	Instituto Provincial de Juegos y Casinos de Mendoza (IPJyC)
Sergio Sosa	Instituto de Ayuda Financiera a la Acción Social de Entre Ríos (IAFAS)
Carlos Villar	Instituto Provincial de Juegos de Azar de Neuquén (IJAN)
Luis Zanazzi	Luis Zanazzi Asociación de Loterías de Quinielas y Casinos Estatales de Argentina (ALEA)
Ernesto Kerner	Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)
Guillermo Zucal	Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)

Instituto Argentino
de Normalización
y Certificación

ASOCIACIÓN DE LOTERÍAS, QUINIELAS Y CASINOS ESTATALES DE ARGENTINA

IRAM CASA CENTRAL

Perú 556

C1068AAB / Buenos Aires

República Argentina

www.iram.org.ar

iram-iso@iram.org.ar

Tel: +54 11 4346 0600/01

A.L.E.A.

Sede Permanente Córdoba:
27 de Abril 252 - 1er Piso - Of. 24

X5000 AEF / Córdoba

Tel: +54-351 4216076 - 4216310 - 4239707

Centro de Reuniones (CABA):
Hipólito Yrigoyen 1180 - 8º Piso

C1086AAT - CABA

Tel: +54-11 43814600 - 43813983

info@alea.org.ar
webmaster@alea.org.ar
www.alea.org.ar

Pagina N° 18 en el punto 5.4 Organizaciones comprometidas con la responsabilidad social.
Dentro de Requisitos, punto 3 donde dice: Tratamien-to
Debe decir: tratamiento

Pagina N° 19 en el punto 6 PLANIFICACION
Dentro del punto 6.2 Gestión de riesgos de seguridad de la información
Donde dice: Con-sidere
Debe decir: considere

Página N° 43 Anexo C – Formación de las Personas (informativo) – inc.a)
Donde dice: Protección
Debe decir: Prevención

En el ANEXO B (informativo) ETAPAS DE IMPLEMENTACION, en la página 42 del Referencial Técnico Nº 19, se ha incurrido en un error de impresión. Debe leerse:

CAPÍTULO		**Etapas de Implementación**		
		I	II	III
8 PROCESOS OPERATIVOS	8.1 Captura de apuestas, sorteos y pago de premios		**X**	
	8.2 Fiscalización		**X**	
	8.3 Atención al cliente y partes interesadas		**X**	
	8.4 Gestión de juegos de casino y salas de juego electrónico		**X**	
	8.5 Gestión económico financiera		**X**	
	8.6 control de procesos, productos y servicios suministrados externamente		**X**	
	8.7 Comercialización a través de puntos de venta oficiales		**X**	
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación			**X**
	9.2 Satisfacción de las partes interesadas			**X**
	9.3 Revisión por la dirección			**X**
	9.4 Auditoría interna			**X**
10 MEJORA	10.1 No conformidades y acciones correctivas			**X**
	10.2 Mejora continua			**X**

Fe de erratas

Organismos públicos reguladores y administradores de juegos de azar y organizaciones privadas autorizadas para la explotación del juego de azar.
GESTION DE CALIDAD

Pagina N° 18 en el punto 5.4 Organizaciones comprometidas con la responsabilidad social.
Dentro de Requisitos, punto 3 donde dice:
Tratamien-to
Debe decir:
tratamiento

Pagina N° 19 en el punto 6 PLANIFICACION
Dentro del punto 6.2 Gestión de riesgos de seguridad de la información
Donde dice:
Con-sidere
Debe decir:
considere

Página N° 43 Anexo C – Formación de las Personas (informativo) – inc.a)
Donde dice:
Protección
Debe decir:
Prevención

SEDE PERMANENTE CÓRDOBA
27 de Abril - 1er Piso - Of. 24
(+54-351) 4216076 - 4216310 - 4239707

CENTRO DE REUNIONES
Hipólito Yrigoyen 1180 - 8° Piso
(+54-11) 43814600 - 43813983