PRONÓSTICOS	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		1	31
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-04		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	15

NOMBRE DEL DOCUMENTO: AUDITORÍAS DE NORMAS INTERNAS

FIRMAS

REVISÓ: LAURA COCA ABASOLO
JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

JOSÉ ALBERTO CANO CAMPOS
GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

EDGAR ALBERTO PEÑA ORTÍZ
DIRECTOR DE INNOVACIÓN, SUPERVISIÓN Y PROYECTOS

AUTORIZÓ: JUAN ANTONIO SILVA ESPINOZA
SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA

ÍNDICE

I. OBJETIVO

Establecer las actividades para planear y llevar a cabo las Auditorías Internas, Externas e Independientes, con el fin de verificar que la operación de las áreas se realice conforme se tiene documentado en los procedimientos, instructivos, manuales y demás documentos análogos del Sistema Integral de Gestión, y en su caso determinar la eficacia y eficiencia de los Sistemas de Gestión de la Entidad, verificando el cumplimiento de los requisitos especificados en las Normas ISO 9001: 2008, ISO/IEC 27001:2013, WLA-SCS:2012, ISO 22301:2012, Marco de Juego Responsable-WLA y Marco de certificación de responsabilidad social corporativa y gestión responsable del juego -CIBELAE, así como que éstos, se han implementado y son observados en los diferentes procesos de la entidad.

II. ALCANCE

Este procedimiento comienza con la revisión a todos los procesos contemplados dentro del Sistema Integral de Gestión de Pronósticos para la Asistencia Pública y concluye con el informe de auditoría interna.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y REFERENCIAS NORMATIVAS

Fundamento Jurídico

- Manuales Administrativos de Aplicación General.

Referencias Normativas

- Norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO/IEC 27001:2013 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información - Requerimientos
- WLA-SCS: 2012 Estándar de Control de la Seguridad.
- ISO 22301:2012 Seguridad de la Sociedad – Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio – Requisitos.
- WLA Marco de Juego Responsable: Guía de Adhesión.
- Marco de certificación de responsabilidad social corporativa y gestión responsable del juego de la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE).

IV. POLÍTICAS

1. Los nombramientos y las revocaciones de nombramientos de auditores líderes o internos sólo proceden con autorización del Titular de la Institución.

2. El Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) debe definir la frecuencia con la que se realizarán las auditorías internas, a través del Programa Anual de Auditorías del Sistema Integral de Gestión que incluye los Sistemas de Gestión de la Calidad; Seguridad de la Información / WLA, Continuidad del Negocio (estos dos últimos deben incluir la Auditoria Independiente del sistema y del sitio alterno), Marco de Juego Responsable-WLA, Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable-CIBELAE. Dicho programa debe ser firmado por el Auditor Líder y los miembros del Comité del Sistema Integral de Gestión.

3. El Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) debe asignar a los auditores internos 5 días antes de la auditoría, los procesos que serán auditados, así como verificar que los auditores no tengan responsabilidad directa sobre los procesos, con el propósito de garantizar la imparcialidad de la auditoría.

4. El Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) debe dar a conocer a la Institución en general, la Agenda de Auditoría Interna al menos con una semana de anticipación a la fecha de su ejecución en sitio, por los medios que el Auditor Líder considere pertinentes.

5. Cualquier solicitud de las áreas para realizar un cambio a la Agenda de Auditoría originalmente prevista, debe ser enviado por los dueños de los procesos, mediante un oficio al Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder), especificando claramente la justificación de dicho cambio. El oficio debe ser entregado a más tardar dos días después de haberse difundido la agenda de auditoría, quedando a consideración del Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder), la aceptación o rechazo del mismo, lo cual debe ser notificado mediante correo electrónico un día después de haber recibido la solicitud.

6. Los responsables de los procesos auditados deben proporcionar todas las facilidades necesarias al Grupo Auditor durante la ejecución de la Auditoría Interna, asimismo, deben presentar toda evidencia objetiva que el auditor solicite de sus actividades relacionadas con el Sistema Integral de Gestión.

7. Los Auditores Internos deben enviar por correo electrónico al Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) las listas de verificación debidamente requisitadas, tipificando de manera clara las no conformidades mayores o menores, observaciones, oportunidades de mejora o los esfuerzos notables detectadas en los procesos auditados, en un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir del siguiente día del término de la Auditoría.

8. El Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) debe entregar el informe de la Auditoría Interna del Sistema Integral de Gestión en un plazo no mayor a quince días hábiles posteriores a la conclusión de la Auditoría al Comité del Sistema Integral de Gestión.

9. Cuando el auditor interno detecte en la auditoría una no conformidad mayor o menor, observación, oportunidad de mejora o un esfuerzo notable, el responsable o dueño del proceso debe realizar lo siguiente en el: sitio de acciones preventivas y correctivas.

Hallazgo	Forma de atenderlo
No conformidad mayor	Solicitud de Acción Correctiva
No conformidad menor	Solicitud de Acción Correctiva
Observación	No tienen una repercusión directa en el resultado final del proceso, sin embargo dependiendo de la trascendencia de la observación, se atenderá a través de un Oficio, una Solicitud de Cambio en la Documentación y/o una Solicitud de Acción Preventiva.
Oportunidad de mejora	Oficio al Representante al Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder), la aceptación o rechazo, después de realizar el análisis correspondiente, en caso de aceptación, debe generar una Solicitud de Acción Preventiva o en su caso desarrollar un proyecto de Mejora, según se considere necesario.
Esfuerzo Notable	N/A, dado que son los reconocimientos que se realizan a los procesos por haber llevado a cabo acciones de mejora significativas que hayan tenido como consecuencia una optimización del proceso o reducción de costos.

10. De acuerdo al hallazgo establecido en el informe de auditoría, los dueños y/o responsables de los procesos deben generar a más tardar 10 días hábiles posteriores a la emisión del informe, las solicitudes de acciones (preventivas o correctivas), oficios o solicitud de cambio, según corresponda.

11. El auditor interno que generó la no conformidad mayor o menor, observación, oportunidad de mejora, es el mismo que debe realizar el seguimiento a la Solicitud de Acciones generada por el área responsable.

12. El Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) debe realizar la evaluación de la competencia del grupo auditor, conforme lo establece el **Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización;** así mismo es responsable de vigilar la actualización de estos registros cuando ocurra alguna situación que modifique y justifique el cambio.

DEL SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LOS PROGRAMAS DE AUDITORÍAS.

13. Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) realizar seguimiento a la implementación de los programas de auditorías que se efectuaron, para evaluar si los objetivos se cumplieron e identificar oportunidades de mejora. El seguimiento debe contemplar la utilización de indicadores de desempeño que midan:

    - Capacidad de los equipos auditores para implementar los planes de auditorías.
    - Conformidad con los programas y cronogramas de las auditorías.
    - Retroalimentación de los auditados y auditores.

14. Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) realizar una revisión de los programas de auditorías considerando los siguientes puntos:

    - Resultados y tendencias del seguimiento.
    - Conformidad con los procedimientos.
    - Cumplimiento en la implementación de los Manuales Administrativos de Aplicación General.
    - Evolución de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
    - Registros de auditorías.
    - Prácticas de auditorías alternativas o nuevas.
    - Coherencia entre los equipos de auditores.

    Los resultados de las revisiones de los programas de auditorías deben conducir a acciones preventivas, correctivas o de mejora de los mismos.

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Planeación	
1. JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN (AUDITOR LÍDER)	**1.1**	Elabora propuesta del Programa Anual de Auditorías considerando las normas internas y en su caso los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad de la Información / WLA, Continuidad del Negocio, Marco de Juego Responsable-WLA, RSC y Juego Responsable-CIBELAE, (se consideran los Manuales Administrativos de Aplicación General), tomando como base lo establecido en el Anexo 1. Requisitos para la Planeación de Auditorias, y lo presenta para Vo. Bo. de la Gerencia de Organización y Métodos y de la Dirección de Innovación, Supervisión y Proyectos.	**PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS DN-13**
2. DIRECTOR DE INNOVACIÓN, SUPERVISIÓN Y PROYECTOS / GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS Y AUDITOR LÍDER	**2.1**	Revisan la propuesta del programa, definen las normas internas y en su caso los Sistemas de Gestión a auditar, la frecuencia de las auditorías que se realizarán tanto en oficinas centrales, como en las Subdirecciones Regionales y realizan demás ajustes que se requieran.	**PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS DN-13**
3. DIRECTOR DE INNOVACIÓN, SUPERVISIÓN Y PROYECTOS / GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	**3.1**	Envía por oficio a los Subdirectores Generales el Programa Anual de Auditorías para su firma correspondiente.	**OFICIO COM-01** **PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS DN-13**
4. DIRECTOR GENERAL / SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA / DIRECTOR DE INNOVACIÓN, SUPERVISIÓN Y PROYECTOS Y AUDITOR LIDER	**4.1**	Firman de común acuerdo el Programa Anual de Auditorías.	**PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS DN-13**
5. JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN (AUDITOR LÍDER)	**5.1**	Elabora la Agenda de Auditoría Interna, en la cual indica el objetivo, el alcance y los datos relativos al desarrollo de la auditoría (criterios de auditoría, horarios, reuniones de apertura y cierre).	**AGENDA DE AUDITORÍA INTERNA DN-14**

NOMBRE DEL DOCUMENTO: **AUDITORÍAS DE NORMAS INTERNAS**

RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	5.2	Define a los auditores internos, los procesos y horarios a auditar, verificando que no tengan responsabilidades directas sobre los procesos asignados.	
	5.3	Comunica la Agenda de Auditoría Interna al equipo auditor.	
6. DIRECTOR DE INNOVACIÓN, SUPERVISIÓN Y PROYECTOS	6.1	Da a conocer la agenda a los Responsables de los procesos y a la Organización con la oportunidad establecida.	
		Preparación	
7. EQUIPO DE AUDITORES	7.1	Preparan las Listas de Verificación que utilizarán como guía para el desarrollo de la auditoría. Estas listas se basan en las normas internas incluidas en el Sistema Integral de Gestión (Manuales Administrativos de Aplicación General, Procedimientos, Normas de referencia, Instrucciones de trabajo, Análisis de Riesgos, Declaración de Aplicabilidad, Plan de Tratamiento de Riesgos sólo para ISO/IEC 27001, tablero de control análisis de resultados de indicadores; para ISO 22301: Análisis de impactos al negocio, Programa de contingencias, Programa de pruebas ACN, Estrategias de continuidad del negocio; solicitudes de acciones y cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO 9001:2008, ISO 27001:2013, WLA-SCS:2012, ISO 22301:2012, Marco de Juego Responsable-WLA, Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable-CIBELAE que aplica al proceso.	**LISTA DE VERIFICACIÓN DN-15**
		Ejecución	
8. RESPONSABLES DE LOS PROCESOS / JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN (AUDITOR LÍDER)	8.1	Realizan la Junta de Apertura, la cual es dirigida por el Director de Innovación, Supervisión y Proyectos , en coordinación con el Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder), con la finalidad de informar a los participantes el objetivo, el alcance, el plan de la auditoría interna, así como los lineamientos generales de su desarrollo. El Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) conserva la Lista de apertura y cierre de la auditoría como evidencia de su realización.	**LISTA DE APERTURA Y CIERRE DE AUDITORÍA DN-16**

NOMBRE DEL DOCUMENTO: AUDITORÍAS DE NORMAS INTERNAS

RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
9. JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN (AUDITOR LÍDER) Y GRUPO DE AUDITORES	**9.1**	Desarrollan la auditoría de acuerdo a la agenda, evaluando las actividades, operaciones y procesos para verificar el cumplimiento a las normas internas y en su caso a los requisitos especificados; para lo cual se apoyan en la Lista de Verificación, registrando en las mismas los nombres de las personas auditadas, así como las notas y hallazgos detectados en el transcurso de la auditoría en sitio.	**LISTA DE VERIFICACIÓN DN-15**
	9.2	Informan al auditado los principales hallazgos encontrados.	
	9.3	Entrega al auditado el cuestionario de Retroalimentación de la ejecución de la auditoria, en el que se evalúa de manera objetiva el desempeño del auditor.	**CUESTIONARIO DE RETROALIMENTA-CIÓN PARA EL GRUPO AUDITOR DN-29**
	9.4	Revisan y califican los hallazgos durante el transcurso de la auditoría. **Ver Plan de Calidad.** En caso de existir controversia entre dos o más auditores para la calificación de un hallazgo, el Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) es quien determina la resolución definitiva de la controversia. **¿Existe controversia entre dos o más auditores?**	**LISTA DE VERIFICACIÓN DN-15**
	9.5	Si.- El Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) es quien determina la resolución definitiva de la controversia.	
10. JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN (AUDITOR LÍDER)	**10.1**	No.- Asegura junto con los auditores, que los hallazgos de auditoría se redacten de manera clara, concisa y con la terminología correcta; además de que puedan ser respaldados con evidencia objetiva (la cual se revisa en el área involucrada) y clasificados correctamente de acuerdo al requisito de la norma ISO 9001:2008, ISO 27001:2013, WLA-SCS: 2012, ISO 22301:2012, Marco de Juego Responsable-WLA, RSC y Juego Responsable-CIBELAE que se afecta.	
11. RESPONSABLES DE LOS PROCESOS (COMITÉ) / JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN (AUDITOR LÍDER)	**11.1**	Realizan la Reunión de Cierre de Auditoría, en la que el Auditor Líder da a conocer a los dueños de los procesos los resultados preliminares de la misma; comentando brevemente los hallazgos resultantes de la auditoría.	**LISTA DE APERTURA Y CIERRE DE AUDITORÍA DN-16**

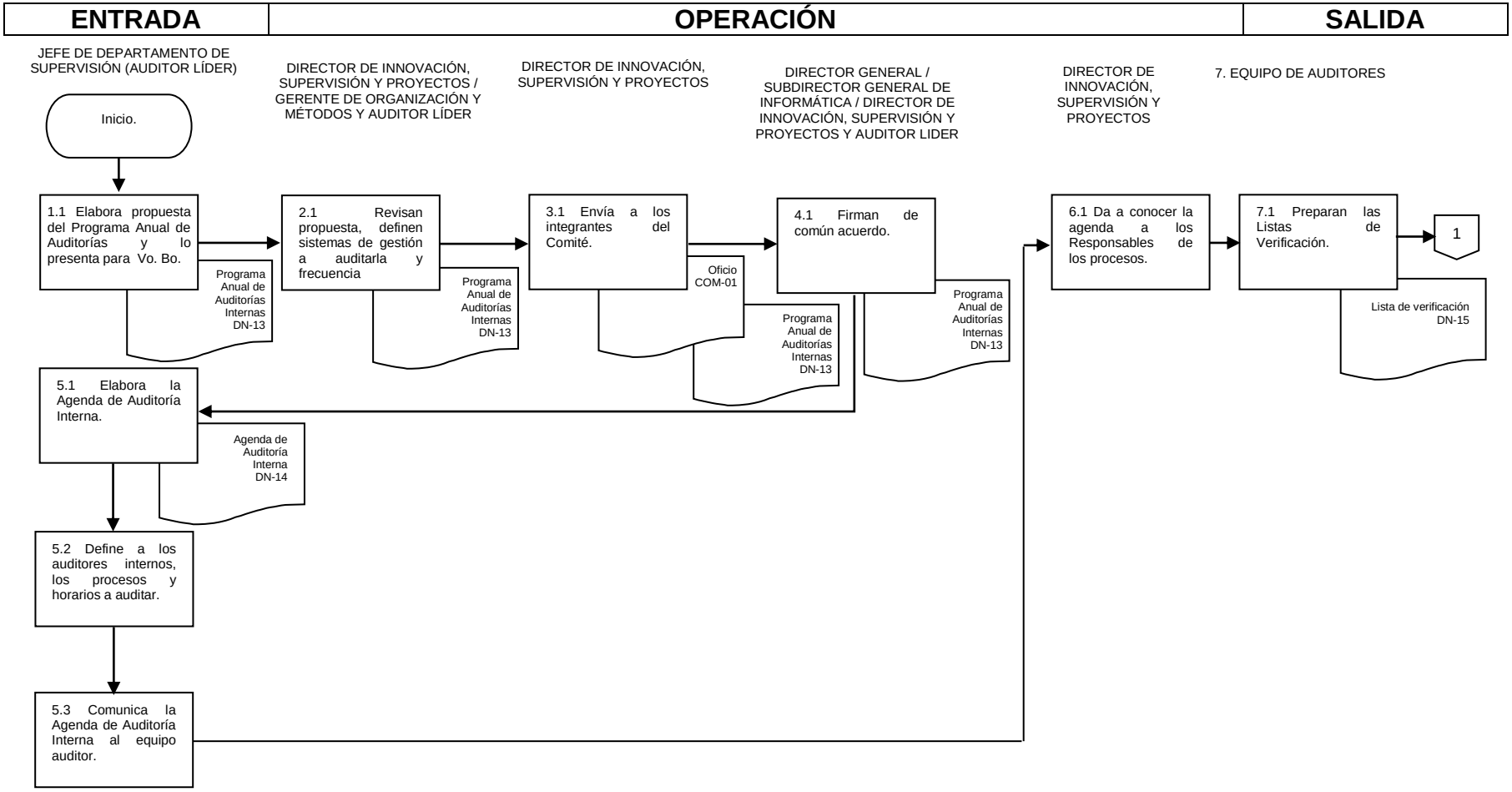
RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
12. JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN (AUDITOR LÍDER)	**12.1**	Conserva la Lista de Apertura y Cierre de Auditoría como evidencia de su realización.	**LISTA DE APERTURA Y CIERRE DE AUDITORÍA DN-16**
		Informe y Solicitud de Acciones	
	12.2	Elabora y presenta a los dueños de los procesos el Informe de Auditoría Interna. El contenido del informe es el siguiente: - Numero de Auditoría, fecha de elaboración, fechas de inicio y terminación, objetivo, alcance, sitios auditados, documentos de referencia, así como los nombres de los auditores internos que participaron. - Descripción de los hallazgos encontrados durante la Auditoría Interna. - En su caso porcentaje de cumplimiento de las normas internas con la Norma ISO 9001:2008, ISO 27001:2013, WLA-SCS:2012, ISO 22301:2012, Marco de Juego Responsable-WLA, RSC y Juego Responsable-CIBELAE (Se obtiene de acuerdo a lo indicado en los anexos 3, 4, 5, 6, 7 y 8. Método de Calificación) según corresponda. - Conclusiones Generales. - Nombre y firma del Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) y de los auditores participantes.	**INFORME DE AUDITORÍA DN-18**
	12.3	Conserva los registros de las auditorías internas, de acuerdo a lo establecido en el **SGI-PRO-03 Control de Registros.**	**REGISTROS**
13. RESPONSABLES DE LOS PROCESOS (COMITÉ) / JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN (AUDITOR LÍDER)	**13.1**	Requisitan en la intranet la Solicitud de Acción, **Ver SGI-PRO-06 Acción Correctiva o Preventiva** o generan oficio o solicitud de cambio y realizan las actividades necesarias para su atención.	**OFICIO COM-01**
		Seguimiento y revisión de los programas de auditorías.	
14. JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN (AUDITOR LÍDER)	**14.1**	Realiza seguimiento a la implementación de los programas de auditorías e identificar oportunidades de mejora.	

NOMBRE DEL DOCUMENTO: **AUDITORÍAS DE NORMAS INTERNAS**

RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	14.2	Realiza revisión de los programas de auditorías.	
	14.3	Elabora en su caso solicitud de acción correctiva o preventiva de los programas de auditorías.	**SOLICITUD DE ACCIONES DN- 22**
	14.4	Reporta los resultados del seguimiento y revisión de los programas de auditorías a la Alta Dirección.	
		Fin del Procedimiento	

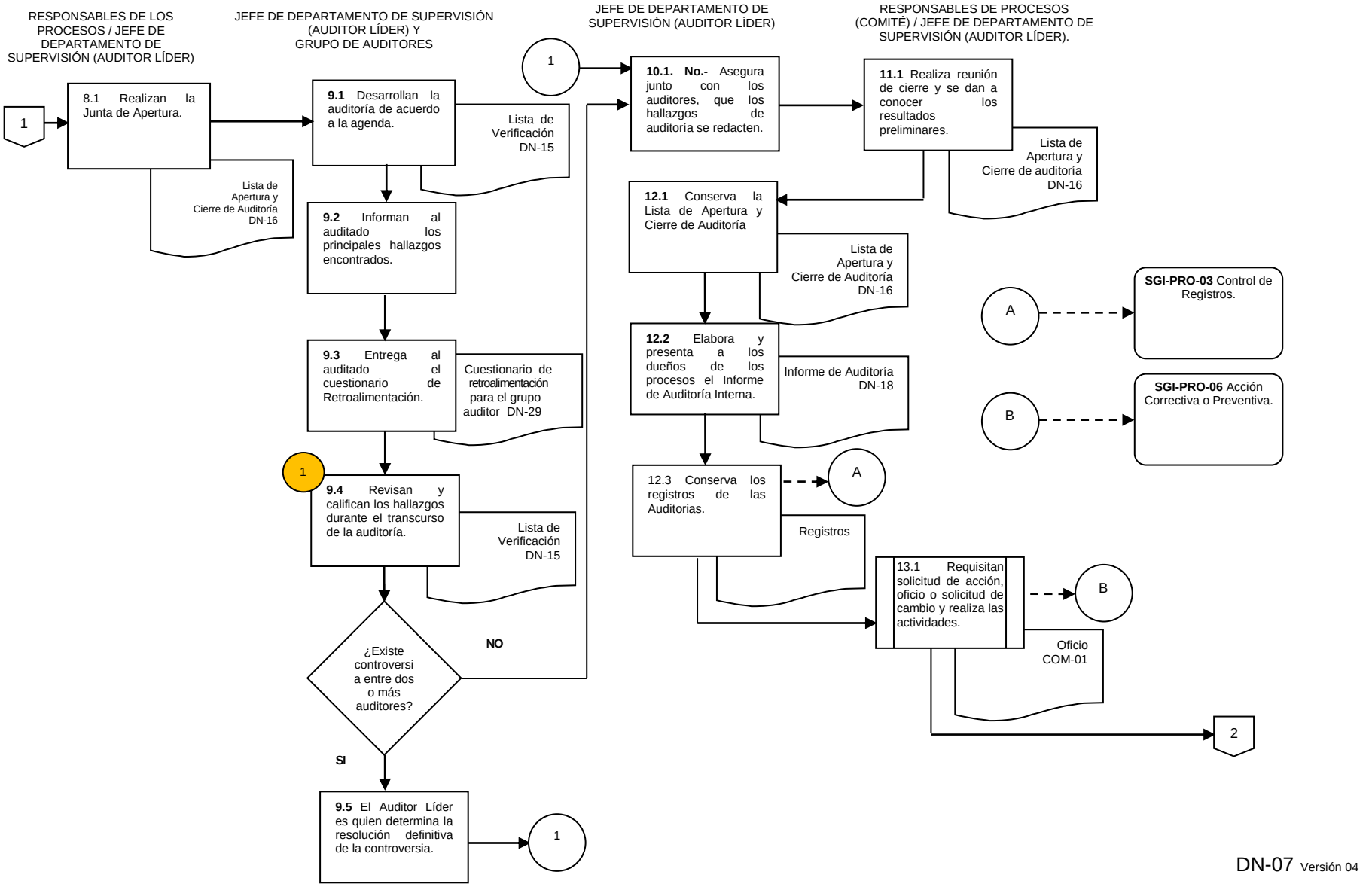
NOMBRE DEL DOCUMENTO: **AUDITORÍAS DE NORMAS INTERNAS**

VI. DIAGRAMA DE FLUJO.



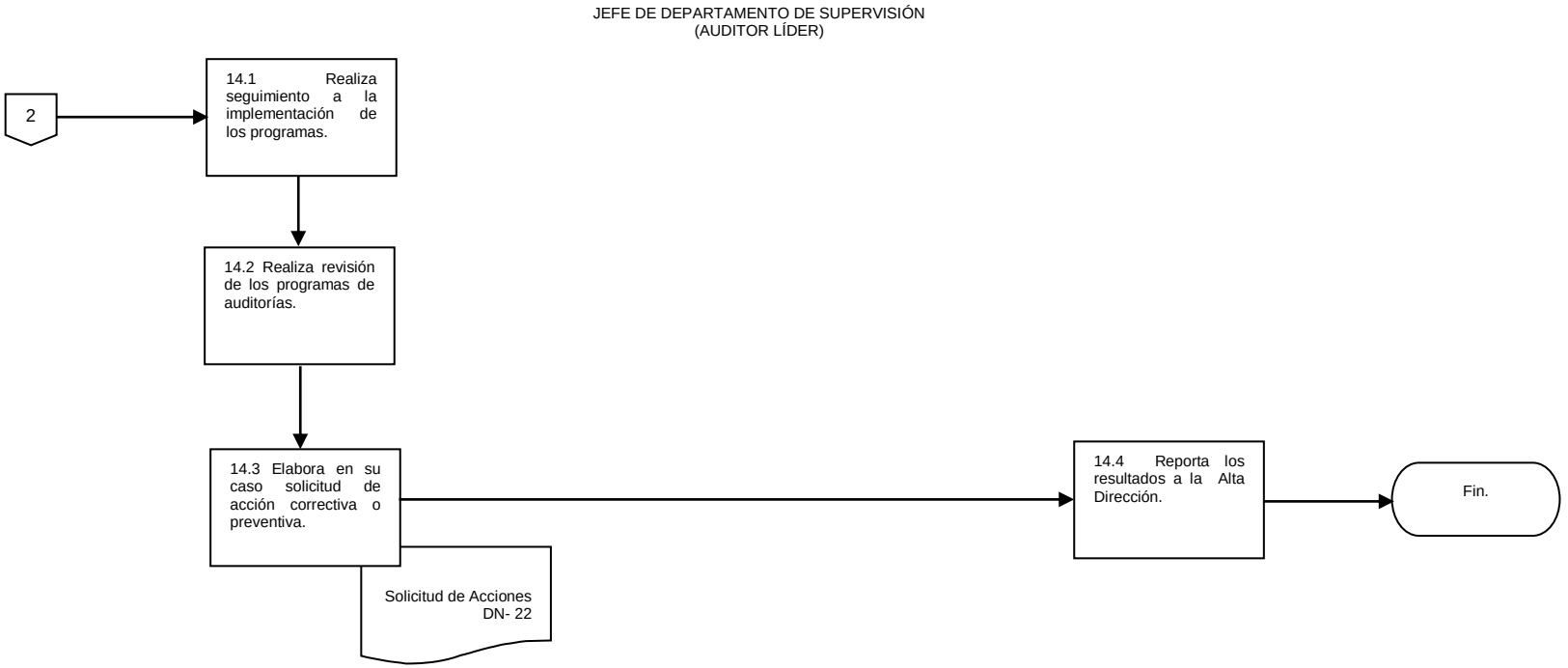
NOMBRE DEL DOCUMENTO: **AUDITORÍAS DE NORMAS INTERNAS**

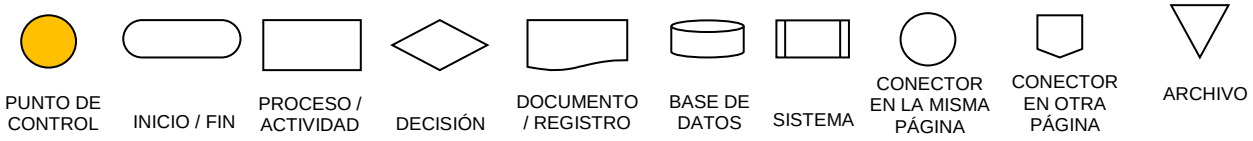
ENTRADA | OPERACIÓN | SALIDA



NOMBRE DEL DOCUMENTO: **AUDITORÍAS DE NORMAS INTERNAS**

ENTRADA	OPERACIÓN	SALIDA





VII. PLAN DE CALIDAD.

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1	Revisan y califican los hallazgos durante el transcurso de la auditoria.	Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) / Grupo de Auditores	Al concluir la auditoría interna	• **Cumplimiento a los Requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, ISO/IEC 27001:2013, WLA-SCS: 2012 ISO 22301:2012, Marco de Juego Responsable - WLA, Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable - CIBELAE.** • **Cumplir con la documentación del Sistema Integral de Gestión de la Entidad.**	• Cumplimiento a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 ,ISO/IEC 27001:2013, WLA-SCS:2012, ISO 22301:2012, Marco de Juego Responsable-WLA, y RSC y Juego Responsable-CIBELAE. • Cumplimiento a lo establecido en los documentos del Sistema Integral de Gestión de la Entidad.	Lista de Verificación DN-15	En caso de existir controversia entre dos o más auditores para la calificación de un hallazgo, el Jefe de Departamento de Supervisión (Auditor Líder) es quién determina la resolución definitiva de la controversia.

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
11	Adecuación del documento a la Norma ISO 9001:2008 e incorporación de referencias al Sistema de Gestión de Responsabilidad Social	Agosto, 2009
12	Actualización de la política 3 en cuanto a la referencia al SAF-MAN-10 Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización, así como inclusión en el anexo 2 “Requisitos de Competencia para el Auditor Líder y los Auditores Internos”: o en su caso, contar con experiencia por lo menos de seis meses como auditor.	Septiembre, 2010
13	Cambio del nombre del Auditor Líder y referencia al Sistema integral de Gestión en el apartado de firmas; incorporación de referencias a ISO/IEC 20000-1:2005 y PAS 99:2006 el objetivo, referencias normativas, actividad 3.1, 6.1, 8.2, plan de calidad, Anexos 1 y 2. Referencias al Sistema Integral de Gestión en el Alcance, políticas 1 y 8, actividades 2.4, y 3.1, plan de calidad; así como incorporación de los anexos 7 y 8.	Junio, 2011
14	Actualización de las referencias normativas de ISO/IEC 20000-1:2005 a ISO/IEC 20000-1:2011 y actualización del ANEXO 7. Método de Calificación de Auditoría.	Noviembre, 2011
15	Se actualizaron los responsables de firmar el documento y el Índice; Se modificó el Objetivo y el Alcance del documento. Se adicionó el Fundamento Jurídico y se actualizó la versión de las normas; Se incluyó CIBELAE y se eliminaron las normas: PAS 99:2006, ISO/IEC 20000-1:2011 y Responsabilidad Social. Se eliminó la política 2, relacionado con la coordinación para no realizar modificaciones a los procedimientos 5 días antes de la Auditoría. Se modificaron las políticas: 3, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 13 y 14. Se adicionó la política 1, relacionada con el nombramiento y revocación de auditores. Derivado de las modificaciones se cambió la numeración de la política 1 a 2. Se eliminaron las actividades 1.2 y 1.4; Se modificaron las actividades 1.1, y 2.1; Se adicionó la actividad 3.1. Derivado de las modificaciones se cambió la numeración de las actividades: 1.2 a 2.1; 1.3 a 4.1; 2.1 a 5.1; 2.2 a 5.2; 2.3 a 5.3; 2.4 a 6.1; 3.1 a 7.1; 4.1 a 8.1; 5.1 a 9.1; 5.2 a 9.2; 5.3 a 9.3; 5.4 a 9.4; 5.5 a 9.5; 6.1 a 10.1; 7.1 a 11.1; 8.1 a 12.1; 8.2 a 12.2; 8.3 a 12.3; 9.1 a 13.1; 10.1 a 14.1; 10.2 a 14.2; 10.3 a 14.3 y 10.4 a 14.4.	Noviembre, 2015

	Se modificó el Diagrama de Flujo de acuerdo con las actividades. Se actualizó el Plan de Calidad. Se modificó el Glosario de Términos, se complementaron las definiciones “No conformidad mayor” y “No conformidad menor”. Se actualizó el apartado de Anexos, realizando adecuación al Anexo 1, Anexo 2, Anexo 3, Anexo 4, Anexo 5, Anexo 6, Anexo 7 y Anexo 8. Se sustituyó “Jefe de Departamento de Supervisión” cuando se hace referencia al “Auditor Líder” en todo el documento. Se cambió el nombre al documento “Auditorías de Sistemas de Gestión” por “Auditorías de Normas Internas”.	

IX. GLOSARIO

Auditado:
Persona que es auditada.

Auditor:
Persona con la competencia (calificación) requerida y designada por la Organización para realizar la auditoría.

Auditoría:
Proceso sistemático, independiente y documentado para verificar el nivel de cumplimiento en la operación de los procesos, procedimientos y actividades a revisar, respecto de los criterios de auditoría establecidos; con base en la obtención y evaluación objetiva de las evidencias presentadas.

Criterios de auditoría:
Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia (ejemplos: Norma ISO 9001:2008, ISO/IEC 27001:2013, WLA-SCS: 2012, ISO 22301:2012; Marco de Juego Responsable-WLA, RSC y Juego Responsable-CIBELAE, PAS 99:2006).

Evidencia de auditoría:
Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que resulte pertinente para los criterios de auditoría y que sea verificable.

Hallazgos:
Se clasifican en:

- **No conformidad mayor:** Son aquellos incumplimientos a las políticas o actividades establecidas en las normas internas de la entidad o incumplimiento a los requerimientos de la norma que trae como consecuencia una afectación a todo el sistema, por esta razón los dueños y/o responsables de procesos deben de generar de inmediato una solicitud de acción correctiva en donde se establezcan las acciones para la eliminación de la no conformidad.
- **No conformidad menor:** Son todos aquellos incumplimientos parciales a las políticas o actividades establecidas en las normas internas de la entidad o incumplimiento a los requerimientos de la norma que no tienen una afectación al sistema pero si a los procesos por lo que los dueños y/o responsables de procesos deben de generar una solicitud de acción correctiva en donde se establezcan las acciones para la eliminación de la no conformidad.
- **Observación:** Se identifica como imprecisiones en la documentación como son las actividades que se realizan en la práctica pero que no se encuentran documentadas o imprecisiones en la redacción que advierten un enfoque distinto al realmente realizado. Estas observaciones no tienen una repercusión directa en el resultado final del

proceso, sin embargo dependiendo de la trascendencia de la observación, se atenderá a través de un Oficio, una Solicitud de Cambio en la Documentación y/o una Solicitud de Acción preventiva.

- **Oportunidad de mejora:** Son todas aquellas propuestas derivadas de la ejecución de la Auditoría que se plantean como posibles acciones de mejora a los procesos. El responsable debe informar por oficio al Representante de la Dirección para el SGC, SGSI, SGCN y SGRS con copia al Auditor Líder, la aceptación o rechazo de la recomendación después de realizar el análisis correspondiente, en caso de aceptación, debe generar una Solicitud de Acción Preventiva o de Mejora, según se considere necesario
- **Esfuerzo notable:** Son los reconocimientos que se realizan a los procesos por haber llevado a cabo acciones de mejora significativas que hayan tenido como consecuencia una optimización del proceso o reducción de costos.
- **Lista de verificación:** Relación de aspectos a revisar que sirve de apoyo en la ejecución de la auditoría.

X. ANEXOS

ANEXO 1. Requisitos para la planeación de auditorías.

Tipo de auditoría	Criterios de auditoría	Frecuencia
A las normas internas	Cumplimiento de políticas y actividades Norma ISO 9001: 2008 Norma ISO/IEC 27001:2013 Estándar WLA-SCS: 2012 Norma ISO 22301:2012 Marco de Juego Responsable-WLA RSC y Juego Responsable-CIBELAE Manual del Sistema Integral de Gestión	Al menos una vez al año
Por estado	Procesos y/o requerimientos de las normas ISO 9001:2008, ISO/IEC 27001:2013, WLA-SCS: 2012, ISO 22301:2012, Marco de Juego Responsable-WLA, y Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable – CIBELAE Con más de 3 hallazgos detectados por auditoría	Incluir cuando se realice la auditoría más próxima
Por importancia	Control de documentos Control de Registros Revisión de la Dirección Acciones correctivas y preventivas Auditorías Internas Servicio no conforme Satisfacción del cliente	Incluir en todas las auditorías

ANEXO 2. Requisitos de Competencia para el Auditor Líder y los Auditores Internos.

Selección:

Auditor Líder.

Educación. Preparatoria mínimo.

Experiencia. Mínimo un año dentro de la Organización y haber participado en una auditoría a cualquiera de los Sistemas de Gestión de la Entidad, la participación pudo haber sido como observador, o en su caso, contar con experiencia por lo menos de seis meses como auditor.

Formación. Haber tomado un curso de la norma ISO 9001:2008, ISO/IEC 27001:2013, WLA-SCS: 2012, ISO 22301:2012, Marco de Juego Responsable-WLA, y/o RSC y Juego Responsable-CIBELAE y haber acreditado un curso de formación de auditores líderes.

Conocimientos y habilidades. Ético, responsable y organizado, con conocimientos en técnicas y principios de Sistemas de Gestión de la Calidad, de Seguridad de la Información, estándares de seguridad de loterías, de Continuidad del Negocio y/o de Responsabilidad Social.

Auditores Internos.

Educación. Preparatoria mínimo

Experiencia. Mínimo seis meses dentro de la Organización o en su caso, demostrar experiencia como auditor interno o líder.

Formación. Haber tomado un curso de la norma ISO 9001:2008, ISO/IEC 27001:2013, WLA-SCS: 2012, ISO 22301:2012, Marco de Juego Responsable-WLA, y/o RSC y Juego Responsable-CIBELAE y haber acreditado el curso de formación de auditor interno.

Conocimientos y habilidades. Ético, responsable y organizado, con conocimientos en técnicas y principios de Gestión de la Calidad, de Seguridad de la Información, estándares de seguridad de loterías y/o de Continuidad del Negocio.

Evaluación:

Método de Evaluación	Objetivos	Periodo de Evaluación
Medición de la Competencia	Verificar los antecedentes del Auditor Líder y Auditor Interno	Cada que se realice por Recursos Humanos
Encuesta (Retroalimentación positiva y negativa)	Proporcionar información de cómo se percibe el desempeño de Auditor Líder y Auditor Interno.	Al término de cada Auditoría Interna
Examen	Evaluar las capacidades del Auditor	Posterior al Curso de Capacitación proporcionado

La información obtenida tiene que ser revisada y evaluada por el Auditor Líder y es base para la capacitación y/o entrenamiento del Equipo de Auditores Internos.

ANEXO 3. Método de Calificación de Auditoría a las Normas Internas de la Entidad.

Se determinó un modelo de puntaje con la finalidad de diagnosticar el grado de cumplimiento de las normas internas.

Para valorizar el cumplimiento, se determinó un criterio de medición cualitativo y cuantitativo, como se muestra a continuación:

Universo a Evaluar: Del total de las políticas y actividades del documento, se restaron aquellas que son Enunciativas, No se ha Dado el Caso y No Aplica.

Clasificación	Descripción
Enunciativa.	Es una política o actividad de carácter informativo, la cual no genera alguna acción a realizar.
No se ha dado el caso.	Es una política o actividad establecida para atender algún aspecto y que a la fecha no se ha presentado el caso.
No aplica.	Es una política o actividad que no ha sido ejecutada derivado de que la operación actual ha cambiado.

Evaluación del Universo: Las políticas y actividades sujetas a evaluación, se clasificaron como: Si Cumple, No Cumple y Cumple Parcialmente, con un puntaje de 2, 0 y 1 respectivamente, con base en las evidencias mostradas por los auditados.

Clasificación	Descripción
Si Cumple.	La política o actividad se realiza y se mostró evidencia.
No Cumple.	La política o actividad no se realiza.
Cumple Parcialmente.	Se mostró evidencia parcial del cumplimiento a la política o actividad.

Fórmula para obtener el Porcentaje de Cumplimiento por Rubro (Políticas y Actividades):

((Puntaje asignado a las políticas) + (Puntaje asignado a las actividades) / el máximo de puntos a obtener del universo a considerar) * 100 = **Determinación del porcentaje de cumplimiento.**

Fórmula para obtener el Porcentaje de Cumplimiento del Documento:
((Porcentaje obtenido de las políticas) + (Porcentaje obtenido de las actividades)/2) = **Porcentaje de cumplimiento por documento.**

Nivel de Cumplimiento: Para la determinación del nivel de cumplimiento se asignaron los siguientes valores conforme al porcentaje de cumplimiento del documento:

Excelente 100	Bueno 99-80	Regular 79-70	Malo 69-0

ANEXO 4. Método de Calificación de Auditoría.

Las no conformidades son atribuibles a falta de documentación, falta de implantación y falta de efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

No.	Requisito de la Norma	Estado de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad				
		1era. Auditoria Interna	2da. Auditoria Interna	3era Auditoria Interna	4ta. Auditoria Interna	Siguientes Auditorias Internas
1	4.1	Más de tres no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO 9001:2008.	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO 9001:2008.	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO 9001:2008.	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO 9001:2008.	Una o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO 9001:2008.
2	4.2.1					
3	4.2.2					
4	4.2.3					
5	4.2.4					
6	5.1					
7	5.2					
8	5.3					
9	5.4.1					
10	5.4.2					
11	5.5.1					
12	5.5.2					
13	5.5.3					
14	5.6.1					
15	5.6.2					
16	5.6.3					
17	6.1					
18	6.2.1					
19	6.2.2					
20	6.3					
21	6.4					
22	7.1					
23	7.2.1					
24	7.2.2					
25	7.2.3					
26	7.3.1					
27	7.3.2					
28	7.3.3					
29	7.3.4					
30	7.3.5					
31	7.3.6					
32	7.3.7					
33	7.4.1					
34	7.4.2					
35	7.4.3					
36	7.5.1					
37	7.5.2					
38	7.5.3					
39	7.5.4					
40	7.5.5					
41	7.6					
42	8.1					
43	8.2.1					
44	8.2.2					
45	8.2.3					
46	8.2.4					
47	8.3					
48	8.4					
49	8.5.1					
50	8.5.2					
51	8.5.3					

Fórmula para obtener la Calificación: Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad = (1-(número de incumplimientos / 51)) *100

ANEXO 5. Método de Calificación de Auditoría.

Las no conformidades son atribuibles a falta de documentación, falta de implantación y falta de efectividad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

No.	Requisito de la Norma	Estado de madurez del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información				
		1era. Auditoria Interna	2da. Auditoria Interna	3era Auditoria Interna	4ta. Auditoria Interna	Siguientes Auditorias Internas
1	5.1	Más de tres no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.	Una o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.
2	5.1.1					
3	5.1.2					
4	6.1					
5	6.1.1					
6	6.1.2					
7	6.1.3					
8	6.1.4					
9	6.1.5					
10	6.2					
11	6.2.1					
12	6.2.2					
13	7.1					
14	7.1.1					
15	7.1.2					
16	7.2					
17	7.2.1					
18	7.2.2					
19	7.2.3					
20	7.3					
21	7.3.1					
22	8.1					
23	8.1.1					
24	8.1.2					
25	8.1.3					
26	8.1.4					
27	8.2					
28	8.2.1					
29	8.2.2					
30	8.2.3					
31	8.3					
32	8.3.1					
33	8.3.2					
34	9.1					
35	9.1.1					
36	9.1.2					
37	9.2					
38	9.2.1					
39	9.2.2					
40	9.2.3					
41	9.2.4					
42	9.2.5					
43	9.2.6					
44	9.3					
45	9.3.1					
46	9.4					
47	9.4.1					
48	9.4.2					
49	9.4.3					
50	9.4.4					
51	9.4.5					
52	10.1					
53	10.1.1					
54	10.1.2					

NOMBRE DEL DOCUMENTO: AUDITORÍAS DE NORMAS INTERNAS

No.	Requisito de la Norma	Estado de madurez del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información				
		1era. Auditoria Interna	2da. Auditoria Interna	3era Auditoria Interna	4ta. Auditoria Interna	Siguientes Auditorias Internas
55	11.1	Más de tres no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.	Una o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.
56	11.1.1					
57	11.1.2					
58	11.1.3					
59	11.1.4					
60	11.1.5					
61	11.1.6					
62	11.2					
63	11.2.1					
64	11.2.2					
65	11.2.3					
66	11.2.4					
67	11.2.5					
68	11.2.6					
69	11.2.7					
70	11.2.8					
71	11.2.9					
72	12.1					
73	12.1.1					
74	12.1.2					
75	12.1.3					
76	12.1.4					
77	12.2					
78	12.2.1					
79	12.3					
80	12.3.1					
81	12.4					
82	12.4.1					
83	12.4.2					
84	12.4.3					
85	12.4.4					
86	12.5					
87	12.5.1					
88	12.6					
89	12.6.1					
90	12.6.2					
91	12.7					
92	12.7.1					
93	13.1					
94	13.1.1					
95	13.1.2					
96	13.1.3					
97	13.2					
98	13.2.2					
99	13.2.3					
100	13.2.4					
101	14.1					
102	14.1.1					
103	14.1.2					
104	14.1.3					
105	14.2					
106	14.2.1					
107	14.2.2					
108	14.2.3					
109	14.2.4					
110	14.2.5					
111	14.2.6					
112	14.2.7					
113	14.2.8					

NOMBRE DEL DOCUMENTO: AUDITORÍAS DE NORMAS INTERNAS

No.	Requisito de la Norma	Estado de madurez del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información				
		1era. Auditoria Interna	2da. Auditoria Interna	3era Auditoria Interna	4ta. Auditoria Interna	Siguientes Auditorias Internas
114	14.2.9	Más de tres no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.	Una o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001:2013.
115	14.3					
116	14.3.1					
117	15.1					
118	15.1.1					
119	15.1.2					
120	15.1.3					
121	15.2					
122	15.2.1					
123	15.2.2					
124	16.1					
125	16.1.1					
126	16.1.2					
127	16.1.3					
128	16.1.4					
129	16.1.5					
130	16.1.6					
131	16.1.7					
132	17.1					
133	17.1.1					
134	17.1.2					
135	17.1.3					
136	17.2					
137	17.2.1					
138	18.1					
139	18.1.1					
140	18.1.2					
141	18.1.3					
142	18.1.4					
143	18.1.5					
144	18.2					
145	18.2.2					
146	18.2.3					

Fórmula para obtener la Calificación: Cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la información = (1-(número de incumplimientos / 146) *100

ANEXO 6. Método de Calificación de Auditoría.

Las no conformidades son atribuibles a falta de documentación, falta de implantación y falta de efectividad del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.

No.	Requisito de la Norma	Estado de madurez del Sistema de Gestión de Seguridad de Continuidad del Negocio				
		1era. Auditoria Interna	2da. Auditoria Interna	3era Auditoria Interna	4ta. Auditoria Interna	Siguientes Auditorías Internas
1	4.1	Más de tres no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO 22301:2012	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO 22301:2012	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO 22301:2012	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO 22301:2012	Una o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento a la Norma ISO 22301:2012
2	4.2					
3	4.2.1					
4	4.2.2					
5	4.3.1					
6	4.3.2					
7	4.4					
8	5.1					
9	5.2					
10	5.3					
11	5.4					
12	6.1					
13	6.2					
14	7.1					
15	7.2					
16	7.3					
17	7.4					
18	7.5					
19	7.5.1					
20	7.5.2					
21	8.1					
22	8.2					
23	8.2.1					
24	8.2.2					
25	8.2.3					
26	8.3.1					
27	8.3.2					
28	8.3.3					
29	8.4.1					
30	8.4.2					
31	8.4.3					
32	8.4.4					
33	8.4.5					
34	8.5					
35	9.1					
36	9.1.1					
37	9.1.2					
38	9.2					
39	9.3					
40	10.1					
41	10.2					

Fórmula para obtener la Calificación: Cumplimiento del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio = (1-(número de incumplimientos / 41) *100

ANEXO 7. Método de Calificación de Auditoría.

Las no conformidades son atribuibles a falta de documentación, falta de implantación y falta de efectividad del Estándar de Control de la Seguridad de la World Lottery Association.

No.	Requisito del Manual de Gestión	Estado de madurez del Estándar de Control de la Seguridad de la World Lottery Association				
		1era. Auditoria Interna	2da. Auditoria Interna	3era Auditoria Interna	4ta. Auditoria Interna	Siguientes Auditorías Internas
1	G.1.1.1	Más de tres no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Estándar WLA-SCS:2012	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Estándar WLA-SCS:2012	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Estándar WLA-SCS:2012	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Estándar WLA-SCS:2012	Una o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Estándar WLA-SCS:2012
2	G.1.1.2					
3	G.1.1.3					
4	G.1.1.4					
5	G.1.1.5					
6	G.2.1.1					
7	G.2.1.2					
8	G.2.1.3					
9	G.2.1.4					
10	G.3.1.1					
11	G.4.1.1					
12	G.4.1.2					
13	G.4.1.3					
14	G.5.1.1					
15	G.5.1.2					
16	G.5.1.3					
17	G.5.1.4					
18	G.5.1.5					
19	G.5.2.1					
20	G.6.1.1					
21	G.6.1.2					
22	L.1.1.1					
23	L.1.1.2					
24	L.1.1.3					
25	L.1.1.4					
26	L.1.1.5					
27	L.1.1.6					
28	L.1.2.1					
29	L.1.2.2					
30	L.1.2.3					
31	L.1.2.4					
32	L.1.2.5					
33	L.1.2.6					
34	L.1.3.1					
35	L.1.3.2					
36	L.1.3.3					
37	L.1.4.1					
38	L.1.4.2					
39	L.1.4.3					
40	L.1.4.4					
41	L.1.4.5					
42	L.1.5.1					
43	L.1.5.2					
44	L.1.5.3					
45	L.1.5.4					
46	L.1.6.1					
47	L.1.6.2					
48	L.1.6.3					
49	L.1.6.4					
50	L.1.6.5					
51	L.1.6.6					
52	L.2.1.1					
53	L.2.1.2					
54	L.2.1.3					
55	L.2.1.4					

NOMBRE DEL DOCUMENTO: AUDITORÍAS DE NORMAS INTERNAS

No.	Requisito del Manual de Gestión	Estado de madurez del Estándar de Control de la Seguridad de la World Lottery Association				
		1era. Auditoria Interna	2da. Auditoria Interna	3era Auditoria Interna	4ta. Auditoria Interna	Siguientes Auditorías Internas
56	L.2.1.5	Más de tres no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Estándar WLA-SCS:2012	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Estándar WLA-SCS:2012	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Estándar WLA-SCS:2012	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Estándar WLA-SCS:2012	Una o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Estándar WLA-SCS:2012
57	L.2.1.6					
58	L.2.1.7					
59	L.2.2.1					
60	L.2.2.2					
61	L.2.2.3					
62	L.2.2.4					
63	L.2.2.5					
64	L.2.2.6					
65	L.2.2.7					
66	L.2.3.1					
67	L.2.3.2					
68	L.2.3.3					
69	L.2.3.4					
70	L.2.3.5					
71	L.3.1.1					
72	L.3.2.1					
73	L.3.3.1					
74	L.3.3.2					
75	L.3.3.3					
76	L.4.1.1					
77	L.4.1.2					
78	L.4.1.3					
79	L.4.2.1					
80	L.4.2.2					
81	L.4.2.3					
82	L.4.2.4					
83	L.4.2.5					
84	L.4.2.6					
85	L.4.2.7					
86	L.4.2.8					
87	L.4.2.9					
88	L.5.1.1					
89	L.5.2.1					
90	L.6.1.1					
91	L.6.1.2					
92	L.6.1.3					
93	L.6.1.4					
94	L.6.1.5					
95	L.6.2.1					
96	L.6.2.2					
97	L.6.2.3					
98	L.6.3.1					
99	L.6.3.2					
100	L.7.1.1					
101	L.7.1.2					
102	L.7.1.3					
103	L.7.1.4					
104	L.7.2.1					
105	L.7.2.2					
106	L.7.3.1					
107	L.7.4.1					
108	L.7.4.2					
109	L.7.4.3					
110	L.7.5.1					
111	L.7.5.2					

Fórmula para obtener la Calificación: Cumplimiento del Estándar de Control de la Seguridad de la World Lottery Association = (1-(número de incumplimientos / 111) *100

ANEXO 8. Método de Calificación de Auditoría.

Las no conformidades son atribuibles a falta de documentación, falta de implantación y falta de efectividad del Marco de Juego Responsable N-3 de la World Lottery Association.

No.	Requisito de la Norma	Estado de madurez del Sistema de Gestión de Servicios				
		1era. Auditoria Interna	2da. Auditoria Interna	3era Auditoria Interna	4ta. Auditoria Interna	Siguientes Auditorias Internas
1	1	Más de tres no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Marco de Juego Responsable N-3 de la World Lottery Association	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Marco de Juego Responsable N-3 de la World Lottery Association	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Marco de Juego Responsable N-3 de la World Lottery Association	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Marco de Juego Responsable N-3 de la World Lottery Association	Una o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Marco de Juego Responsable N-3 de la World Lottery Association
2	2					
3	3					
4	4					
5	5					
6	6 a.					
7	6 b.					
8	7					
9	1.1					
10	1.2					
11	2.1					
12	2.1					
13	3.1					
14	3.2					
15	4.1					
16	4.2					
17	5.1					
18	5.2					
19	6.1					
20	6.2					
21	7.1					
22	7.2					
23	8.1					
24	8.2					
25	9.1					
26	9.2					
27	10.1					
28	10.2					

Fórmula para obtener la Calificación: Cumplimiento del Marco de Juego Responsable N-3 de la World Lottery Association = (1-(número de incumplimientos / 28)) *100

ANEXO 9. Método de Calificación de Auditoría.

Las no conformidades son atribuibles a falta de documentación, falta de implantación y falta de efectividad del Marco de Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable de CIBELAE.

No.	Requisito de la Norma	Estado de madurez del Sistema de Gestión Integrado				
		1era. Auditoria Interna	2da. Auditoria Interna	3era Auditoria Interna	4ta. Auditoria Interna	Siguientes Auditorias Internas
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16	4.1.1 4.1.2 4.1.3 4.1.4 4.1.5 4.1.6 4.1.7 4.1.8 4.2.1 4.2.2 4.2.3 4.2.4 4.2.5 4.2.6 4.2.7 4.2.8	Más de tres no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Marco de Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable de CIBELAE	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Marco de Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable de CIBELAE	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Marco de Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable de CIBELAE	Dos o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Marco de Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable de CIBELAE	Una o más no conformidades a un mismo requisito, se considera un incumplimiento al Marco de Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable de CIBELAE

Fórmula para obtener la Calificación: Cumplimiento del Marco de Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable de CIBELAE = (1-(número de incumplimientos / 16)) *100