



**cibela**e

**CORPORACIÓN IBEROAMERICANA  
DE LOTERÍAS Y APUESTAS DE ESTADO**

**MARCO DE CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y  
GESTIÓN RESPONSABLE DEL JUEGO**

**COMUNIDAD VIRTUAL DE RSCY GESTIÓN RESPONSABLE DEL JUEGO**

## ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Objetivos	4
3. Prácticas	4
4. Requisitos	5
4.1. Responsabilidad Social Corporativa	6
4.1.1. Buen Gobierno	6
4.1.2. Transparencia	6
4.1.3. Financiación a las Buenas Causas	7
4.1.4. Relaciones y diálogo con los empleados	7
4.1.5. Conciencia medioambiental	8
4.1.6. Proveedores/suministradores	8
4.1.7. Política de Comunicación Institucional y Comercial	9
4.1.8. Incentivo al voluntariado corporativo	10
4.2. Gestión responsable del Juego	10
4.2.1. Investigación sobre aspectos de Juego Responsable	10
4.2.2. Formación de empleados	10
4.2.3. Puntos de Venta	10
4.2.4. Diseño de nuevos juegos	11
4.2.5. Nuevos canales	11
4.2.6. Publicidad y Marketing	11
4.2.7. Información a los participantes	11
4.2.8. Cooperación con otras organizaciones	11
5. Niveles de Certificación	12
6. Autoevaluación y evaluación externa	19
7. Los pasos para la Certificación	20

7.1. Nivel 1	20
7.2. Nivel 2	20
7.3. Nivel 3	22
7.4. Nivel 4	23
Anexo I	26
Anexo II	28
Anexo III	30

## **1 – Introducción**

La CORPORACIÓN IBEROAMERICANA DE LOTERÍAS Y APUESTAS DE ESTADO (CIBELAE) es un organismo internacional, no gubernamental, que representa más de 25 Loterías de Estado de países de Ibero América, además de empresas proveedoras de loterías y juegos.

En la búsqueda de calificar aún más los servicios ofertados a sus miembros, la asamblea general de CIBELAE, reunida extraordinariamente en 16 de octubre de 2008, aprobó su plan de alineamiento estratégico (2009-2011), en el cual se previó la creación de la Comunidad Virtual de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego.

Desde la inauguración de sus trabajos, en marzo de 2009, la comunidad ha actuado con el objetivo de apoyar, promover y asesorar a las Loterías miembros para que satisfagan las demandas de su entorno e integren los aspectos sociales, medioambientales y económicos en el día a día de su actividad.

El Marco de Certificación de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego es resultado del trabajo y dedicación de los técnicos que integran dicho grupo en representación a:

Argentina – Lotería Nacional S.E.

Brasil – Caixa Econômica Federal

Chile – Polla Chilena de Beneficencia

El Salvador – Lotería Nacional de Beneficencia

España – Loterías y Apuestas del Estado; ONCE y Lotería de Catalunya

México – Lotería Nacional para la Asistencia Pública

Portugal – Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Su elaboración fue precedida de investigaciones y estudios técnicos y su aprobación por la Asamblea General, el 5 de octubre de 2011, ocurrió tras una evaluación detallada y aprobación preliminar por los miembros de la Junta Directiva. Entre tanto, la dinámica típica del segmento de loterías y juegos impone la necesidad de revisar los requisitos relacionados en dicho Marco, como mínimo, cada tres años.

## **2 – Objetivos**

El Marco de Certificación de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego de CIBELAE es una importante herramienta de demostración del compromiso de los miembros de la Corporación con el Juego Responsable y la Responsabilidad Social Corporativa.

Sus objetivos principales se han relacionado a seguir:

- A. Ayudar a los miembros a hacer frente a sus responsabilidades sociales, económicas y medioambientales respetando las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales, además de las condiciones de desarrollo económico.
- B. Proporcionar orientación práctica con la implementación de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego.
- C. Identificar y dar respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés de las Loterías de Estado.
- D. Contribuir a la divulgación del papel social que desarrollan las Loterías miembro.

## **3 – Prácticas**

Las Loterías de Estado que apliquen políticas de RSC y Gestión Responsable del Juego se deben caracterizar por las siguientes prácticas:

- A. Ser una organización abierta y orientada a todos sus grupos de interés, manteniendo diálogo con todos ellos.
- B. Tener una vocación de permanencia en el tiempo, lo que las obliga a una adecuada gestión de sus bienes tangibles e intangibles y a evaluar los riesgos, así como a integrar la sostenibilidad en su estrategia.
- C. Demostrar capacidad de innovación y adaptación a las necesidades del contexto.
- D. Haber contemplado en su estrategia las políticas de responsabilidad corporativa y Gestión Responsable del Juego, además de la tradicional clasificación de la triple cuenta de resultados (medioambiental, social y económica).
- E. Desarrollar prácticas avanzadas relacionadas con la gestión responsable de los recursos humanos (formación e involucración de los empleados)
- F. Mantener sistemas desarrollados de gestión de riesgos laborales.
- G. Ejecutar acciones sociales.

- H. Mantener buen gobierno corporativo.
- I. Tener una comunicación transparente de sus actividades.
- J. Contribuir para el desarrollo de las comunidades en las que opera, así como su entorno.
- K. Cumplir las políticas de Gestión Responsable del Juego basadas en los requisitos de este Marco.

#### **4 – Requisitos**

Los requisitos a cumplimentar para la certificación en Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable de CIBELAE tienen carácter complementario a la legislación aplicable en la jurisdicción de cada miembro de la Corporación.

Conforme a la legislación y la práctica de cada país, es posible que algunos de los requisitos no sean aplicables a todas las Loterías miembro. Este hecho no las deshabilitará de buscar la certificación, pues en ese momento se analizará cada caso.

A continuación, se presentan los requisitos, agrupados por tema, y la correspondiente descripción.

#### **4.1 Responsabilidad Social Corporativa**

##### **4.1.1 – Buen Gobierno,**

Las Organizaciones deben contar con políticas eficaces y eficientes para la ejecución de prácticas de gobierno sólidas y transparentes, en consonancia con los valores empresariales.

La combinación de las obligaciones operativas de los Directores, Gerentes y empleados, con las responsabilidades de contralor a cargo de las unidades de Auditoría Interna y Externa, de Fiscalización, y Auditoría de la Nación en los casos que corresponda, deben estar correctamente articuladas, ser flexibles, establecer controles y funcionar protegiendo a la organización previniendo irregularidades no permitidas por la normativa empresarial, legal o ética.

##### **4.1.2 – Transparencia,**

Las Organizaciones observarán sin restricción alguna, los principios de transparencia y cooperación en las relaciones que mantenga con sus grupos de interés. Se debe garantizar la transparencia en la administración de los ingresos, de los premios y de todas las actividades realizadas, mediante la difusión de reportes periódicos, para mantener y mejorar la confianza que tiene la sociedad en la gestión pública de los Juegos de Azar.

#### **4.1.3 – Financiación a las buenas causas,**

Las Loterías administran y regulan las actividades vinculadas con el mercado de los juegos de azar, cumpliendo con su función de contribuir al bienestar de la sociedad a través del destino de sus fondos recaudados a los organismos encargados de la implementación de políticas sociales, que se traducen en planes, programas y proyectos tendientes a mejorar la calidad de vida de la población en vías de desarrollo e inserción social.

Se deben enfocar los esfuerzos en apoyar iniciativas de desarrollo social para los sectores más vulnerables y para la promoción de la educación, la salud y el deporte.

#### **4.1.4 - Relaciones y Diálogo con los Grupos de Interés**

Las Organizaciones deben entablar dialogo con sus grupos de interés (jugadores, empleados, red comercial, beneficiarios, medios de comunicación, proveedores, organizaciones homólogas, regulador, proveedores de tratamiento, etc.) con los medios que crean pertinentes con la finalidad de:

- Informar, educar e influenciar a los grupos de interés y al entorno empresarial para mejorar sus procesos de toma de decisiones y las acciones que afectan a las compañías y a la sociedad
  
- Conducir a un desarrollo social más equitativo y sostenible al brindar una oportunidad de participar en los procesos de toma de decisiones a quienes tienen derecho a ser escuchados
  
- Permitir la combinación de recursos (conocimiento, personas, dinero y tecnología) que resuelva los problemas y alcance objetivos que las organizaciones no pueden lograr de forma independiente.

#### **4.1.5 – Conciencia medioambiental,**

Las Loterías miembros se comprometen a cumplir con los parámetros y requisitos en lo que respecta a la preservación del medio ambiente, como así también adherir a pautas de buenas prácticas ambientales que rijan a nivel nacional e internacional, propiciando el uso racional del agua, minimización de residuos, la optimización de los recursos y eficiencia energética, e implementando campañas de concientización entre sus grupos de interés.

El compromiso debe apuntar a minimizar e identificar el impacto negativo que la actividad pueda producir en el medio ambiente, regulando los procedimientos y adaptando las tecnologías a tal fin.

#### **4.1.6 – Proveedores/Suministradores,**

Las actividades de tratamiento de los juegos gestionados deben estar dotadas de las máximas medidas de seguridad y alcanzar un alto nivel de integridad.

Las Organizaciones deben propiciar la interrelación con los proveedores/suministradores respetando su normativa vigente y las prácticas de lealtad comercial, garantizando un trato objetivo y equitativo, y generando buenas relaciones, en un ambiente de trabajo de cortesía, profesionalidad y cooperación mutua.

Las Organizaciones deben buscar adaptarse constantemente a las innovaciones tecnológicas que el mercado de los juegos y la sociedad imponen, con el objetivo de la mejora continua de la calidad y seguridad, y garantizar en todo momento la máxima integridad de los procesos y de los productos y servicios que se comercializan.

Las Loterías deberán priorizar la compra responsable o compra sostenible, dando preferencia a aquellos proveedores en cuya gestión se integren aspectos sociales, ambientales y éticos a los efectos de detentar coherencia entre su comportamiento como agente social y como consumidor.

#### **4.1.7 – Política de Comunicación Institucional y Comercial,**

Las Organizaciones deben brindar información consistente, veraz y oportuna, difundiendo la imagen corporativa y promoviendo la cultura organizacional, consolidando de ese modo políticas de responsabilidad social.

Las Organizaciones destacarán la importancia que tiene el destino social del producido de la actividad lúdica, promoviendo mediante la publicidad y la comunicación institucional el juego legal u oficial, que redunda en mayores beneficios para la sociedad en su conjunto a través de ayuda económica y generación de empleos, y que posibilita la creación de valores positivos que contribuyen a la prevención del juego clandestino o ilegal.

Por ello, cada miembro debe comprometerse, sin perjuicio de la legislación y normas vigentes, a observar las normas aplicables a la comunicación y marketing con el objetivo de asegurar que sus actividades de publicidad y promoción de ventas y comunicaciones institucionales, se realicen bajo estrictos criterios éticos y de protección de los participantes, en el marco de una adecuada política de juego responsable.

#### **4.1.8 – Incentivo al voluntariado corporativo,**

Las Organizaciones incentivarán el trabajo voluntario de sus empleados, impulsando acciones solidarias mediante la capacitación y motivación para la creación de valores, facilitándoles medios y recursos que permitan llevar adelante causas de bien público tendientes a la mejora de la calidad de vida de la comunidad en la que están insertos.

### **4.2 Gestión Responsable del Juego**

#### **4.2.1 – Investigación sobre aspectos de Juego Responsable,**

Cada organización debe apoyar, integrar y difundir la investigación relacionada con el juego Responsable.

#### **4.2.2 – Formación de empleados,**

Desarrollar campañas de formación e información que faciliten una correcta aplicación de los principios de Juego Responsable por todos los empleados de la organización.

#### **4.2.3 – Puntos de venta,**

Desarrollar campañas de formación e información que faciliten una correcta aplicación de los principios de Juego Responsable por todos los empleados de los puntos de venta.

#### **4.2.4 – Diseño de nuevos juegos,**

Cada vez que se diseña un nuevo juego, la organización debe de aplicar aspectos de Juego Responsable desde la concepción del mismo hasta su implementación en el mercado.

#### **4.2.5 – Nuevos canales,**

Cada organización debe establecer una metodología de trabajo que asegure la conformidad legal, la transparencia del sistema, la prevención del fraude y la protección de los usuarios.

#### **4.2.6 – Publicidad y marketing,**

Cada organización debe observar un código ético de publicidad y marketing así como asegurarse de su implementación y mantenimiento.

#### **4.2.7 – Información a los participantes,**

Cada organización debe difundir información relacionada con la buena praxis en materia de Juego Responsable a sus Grupos de Interés.

Asimismo, cada Institución que tenga histórico de ludopatía asociada a las loterías y juegos que comercializa deberá de disponer y facilitar un listado de prestadores de servicios de tratamiento



#### **4.2.8 – Cooperación con otras organizaciones,**

Cada organización se compromete a compartir sus experiencias en el campo de juego responsable y responsabilidad social corporativa con el resto de miembros de CIBELAE, a través de una participación activa en seminarios, congresos o publicaciones.

### **5 – Niveles de Certificación**

La certificación en Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable de CIBELAE comprende cuatro niveles distintos, los cuales demuestran el grado de involucración de las Loterías con ese tema.

Para sufragar los costes derivados de la certificación, junto a la solicitud de evaluación las loterías que deseen certificarse deberán abonar a la CORPORACIÓN IBEROAMERICANA DE LOTERÍAS Y APUESTAS DE ESTADO, las siguientes cantidades:

Nivel 1 .....	2.000 \$ USA
Nivel 2 .....	3.000 \$ USA
Nivel 3 .....	3.000 \$ USA
Nivel 4 .....	3.000 \$ USA

El plazo de validez de la certificación en cada uno de los niveles será de 3 años.

Las Loterías podrán solicitar su ascensión directamente al nivel 3 o 4, observados los requisitos y condiciones descritas en este Marco.

Los miembros regulares y observadores regulares de CIBELAE tendrán asociado por este hecho el Nivel 1. Asimismo, en el caso que una Lotería miembro desee presentar una solicitud para un nivel superior dentro de los tres años de validez, se descontará la cuantía abonada por el nivel 1 (2.000 \$USA) a la tarifa aplicada al nivel al que esté optando. En consecuencia, una solicitud para los niveles 2, 3 y 4 será facturada por 3.000 \$USA menos la cuota de 2.000 \$USA ya abonada en el nivel 1.

De no pasar a un nivel superior en 3 años, se deberá reevaluar el nivel certificado.

Los Niveles son:

#### **Nivel 1. Autoevaluación**

##### **Autoevaluación RSC**

ITEM	MEDIDAS	PESO
<b>Compromiso</b>	- Elaborar un documento que contemple expresamente el compromiso de la Dirección con el cumplimiento del Marco de Responsabilidad Social Corporativa de CIBELAE.	100
<b>Área de actuación</b>	- Autoevaluación interna que refleje la posición actual en materia de RSC dentro de las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Buen Gobierno.</li> <li>o Transparencia.</li> <li>o Financiación a las buenas causas.</li> <li>o Relación y Diálogo con los grupos de interés.</li> <li>o Conciencia medioambiental.</li> <li>o Proveedores/Suministradores</li> <li>o Política de Comunicación Institucional y Comercial.</li> <li>o Incentivo al voluntariado corporativo.</li> </ul>	0

#### Autoevaluación JR

ITEM	MEDIDAS	PESO
<b>Compromiso</b>	- Elaborar un documento donde figure de forma expresa el compromiso de la Dirección con el cumplimiento del Marco de Juego Responsable y Responsabilidad Social Corporativa de CIBELAE.	100
<b>Área de actuación</b>	- Autoevaluación interna que refleje la posición actual en materia de JR y RSC dentro de las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Investigación.</li> <li>o Formación de empleados.</li> <li>o Puntos de venta.</li> <li>o Diseño de nuevos juegos.</li> <li>o Nuevos canales.</li> <li>o Publicidad y marketing.</li> <li>o Información a los participantes.</li> <li>o Cooperación con otras organizaciones.</li> </ul>	0

## Nivel 2. Planificación

### Planificación RSC

ITEM	MEDIDAS	PESO	
Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoevaluación pública respecto a la siguiente Área de actuación dentro del marco de RSC:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Buen Gobierno.</li> <li>o Transparencia.</li> <li>o Financiación a las buenas causas.</li> <li>o Relación y Diálogo con los grupos de interés.</li> <li>o Conciencia medioambiental.</li> <li>o Proveedores/Suministradores</li> <li>o Política de Comunicación Institucional y Comercial.</li> <li>o Incentivo al voluntariado corporativo.</li> </ul> </li> <li>- Identificación de las oportunidades de mejora detectadas.</li> </ul>	20	30
Área de actuación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el equipo de trabajo expresando el grado de dedicación y formación de cada uno de los miembros.</li> <li>- Aprobación formal por la dirección del operador de la planificación establecida para el cumplimiento de las acciones de mejora.</li> <li>- Identificación de acciones que satisfagan o aprovechen las oportunidades detectadas.</li> <li>- Planificación detallada de cada una de las acciones a emprender, donde figure una descripción cronológica así como los recursos asignados a cada una de las tareas en las que se pueda descomponer las acciones de mejora.</li> </ul>	10 10 10 10	50

ITEM	MEDIDAS	PESO	
	- Presupuesto económico destinado al cumplimiento de las citadas acciones.	10	
<b>Mejora continua</b>	- Diálogo con los grupos de interés y Participación en foros y seminarios. - Comunicación del seguimiento de la Actividad de Mejora al Grupo de Trabajo de JR y RSC de CIBELAE.	10 10	20

### Planificación JR

ITEM	MEDIDAS	PESO	
<b>Compromiso</b>	- Autoevaluación pública respecto a la siguiente Área de actuación dentro del marco de RSC y JR: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Investigación.</li> <li>o Formación de empleados.</li> <li>o Puntos de venta.</li> <li>o Diseño de nuevos juegos.</li> <li>o Nuevos canales.</li> <li>o Publicidad y marketing.</li> <li>o Información a los participantes.</li> <li>o Cooperación con otras organizaciones.</li> </ul>	10	
	- Identificación de deficiencias detectadas.	10	40
	- Identificación de acciones que eliminen o reduzcan las deficiencias detectadas.	10	
	- Presupuesto económico destinado al cumplimiento de las citadas acciones.	10	
<b>Área de actuación</b>	- Planificación detallada de cada una de las acciones a emprender, donde figure una descripción cronológica así como los		

ITEM	MEDIDAS	PESO	
	recursos asignados a cada una de las tareas en las que se pueda descomponer las acciones de mejora.	30	30
<b>Mejora continua</b>	- Diálogo con los grupos de interés	10	30
	- Participación en foros y seminarios.	10	
	- Comunicación del seguimiento de la Actividad de Mejora al Grupo de Trabajo de JR y RSC de CIBELAE.	10	

Para lograr alcanzar el nivel 2 se deberá haber alcanzado al menos el 75% de la puntuación posible tanto de la Planificación de RSC como de JR.

Tras una evaluación positiva, el equipo evaluador propondrá a la Junta Directiva de CIBELAE acreditar con el nivel 2 al operador bajo evaluación.

### Nivel 3. Implementación

#### Implementación RSC

ITEM	MEDIDAS	PESO	
<b>Compromiso</b>	- Comunicar el progreso de las acciones al grupo de trabajo de CIBELAE.	10	10
<b>Área de actividad</b>	- Desarrollo de cada una de las Áreas de Actividad planificadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Buen Gobierno.</li> <li>o Transparencia.</li> <li>o Financiación a las buenas causas.</li> <li>o Relación y Diálogo con los grupos de interés.</li> <li>o Conciencia medioambiental.</li> <li>o Proveedores/Suministradores.</li> <li>o Política de Comunicación Institucional y Comercial.</li> </ul>	70	70

ITEM	MEDIDAS	PESO	
	o Incentivo al voluntariado corporativo.		
<b>Mejora continua</b>	- Designar una persona oficial de contacto para el seguimiento de la implementación de las acciones de mejora para el grupo de trabajo de CIBELAE.	10	20
	- Recopilación de evidencias de avance en las acciones de mejora.	10	

### Implementación JR

ITEM	MEDIDAS	PESO	
<b>Compromiso</b>	- Identificar el equipo de trabajo expresando el grado de dedicación y formación de cada uno de los miembros.	10	30
	- Aprobación formal por la dirección del operador de la planificación establecida para el cumplimiento de las acciones de mejora.	10	
	- Comunicar el progreso al grupo de trabajo de CIBELAE.	10	
<b>Área de actividad</b>	- Desarrollo de la planificación establecida en cada una de las Áreas de Actividad: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Investigación.</li> <li>o Formación de empleados.</li> <li>o Puntos de venta.</li> <li>o Diseño de nuevos juegos.</li> <li>o Nuevos canales.</li> <li>o Publicidad y marketing.</li> <li>o Información a los participantes</li> <li>o Cooperación con otras organizaciones.</li> </ul>	50	50
	- Designar una persona oficial de contacto para el seguimiento de la implantación de las acciones de mejora para el grupo de trabajo	10	

<b>Mejora continua</b>	de CIBELAE. - Recopilación de evidencias de avance en las acciones de mejora.	10	20
------------------------	--	----	----

Para lograr alcanzar el nivel 3 se deberá haber alcanzado al menos el 75% de la puntuación posible tanto de la Implementación de RSC como de JR.

Tras una evaluación positiva del equipo evaluador se propondrá a la Junta Directiva de CIBELAE acreditar con el nivel 3 al operador bajo evaluación.

#### Nivel 4. Maduración

##### Maduración RSC

ITEM	MEDIDAS DE ACTUACIÓN	PESO	
<b>Compromiso</b>	- Realización de una auditoría independiente por un consultor externo a la organización que valide la idoneidad de las mejoras implementadas y comunicar el resultado a CIBELAE.	30	30
<b>Mejora continua</b>	- Intercambio de información y experiencia con otros operadores de CIBELAE.  - Consolidación de un Plan de mejora continua.	35  35	70

##### Maduración JR

ITEM	MEDIDAS DE ACTUACIÓN	PESO	
<b>Compromiso</b>	- Realización de una auditoría independiente por un consultor externo a la organización que valide la idoneidad de las mejoras implementadas y comunicar el resultado a CIBELAE.	30	30

ITEM	MEDIDAS DE ACTUACIÓN	PESO	
Mejora continua	- Intercambio de información y experiencia con otros operadores de CIBELAE.	35	70
	- Consolidación de un Plan de mejora continua.	35	

Para lograr alcanzar el nivel 4 se deberá haber alcanzado al menos el 75% de la puntuación posible de la maduración del sistema implementado tanto en el aspecto de RSC como de JR.

Tras una evaluación positiva del equipo evaluador, este propondría a la Junta directiva de CIBELAE la concesión del nivel 4 al operador bajo evaluación.

Dicho nivel deberá reevaluarse cada 3 años.

En general, si un elemento de puntuación no es aplicable a la lotería por circunstancias locales o jurisdiccionales u otras circunstancias situacionales, este no será tenido en cuenta y se retirará a todos los efectos de calcular el porcentaje, de forma que se pueda alcanzar el 100 %. Sin embargo, la exclusión de este elemento de puntuación debe ser justificada al evaluador por la lotería.



## **6 – Autoevaluación y Evaluación Externa**

La Autoevaluación Interna, descrita en el Nivel 1, la realizará cada lotería bajo sus propios criterios, debiendo comunicar a CIBELAE su realización pero no siendo necesario revelar o hacer público su contenido.

La Autoevaluación Pública, descrita en el Nivel 2, se hará por medio de un cuestionario cumplimentado por las Loterías interesadas en la certificación y facilitado por la Comunidad de Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable.

La evaluación relativa a los niveles intermedios, 2 y 3, será realizada por un Comité Evaluador cuyos miembros serán seleccionados por la Junta Directiva de entre las sugerencias presentadas por la Comunidad de RSC y JR.

El número de miembros del citado Comité no podrá ser superior a 3.

En ningún caso formará parte de dicho Comité ninguna persona que forme parte de la organización bajo evaluación.

En el nivel 4 una vez que la Lotería cumple con el estándar, seleccionará libremente un certificador independiente. El certificador deberá mostrar su idoneidad suministrando un documento de cualificación y un plan de certificación que cumpla con los requisitos del marco de certificación.

La Junta delegará en la Comunidad de RSC y Gestión Responsable del Juego el examen de la documentación referida al certificador. Esta Comunidad elevará a la Junta Directiva una memoria justificativa sobre la aprobación o no del Certificador Independiente.

## **7 – Los pasos para la Certificación**

### **7.1 Nivel 1**

La Lotería interesada en obtener este nivel 1, deberá comunicar por escrito su intención a la Secretaría General de CIBELAE.

En dicho escrito o documento, deberá figurar de forma expresa el compromiso de la Dirección con el cumplimiento del Marco de Juego Responsable y Responsabilidad Social Corporativa de CIBELAE.

## **7.2 Nivel 2**

La Lotería interesada en obtener este nivel, deberá comunicar por escrito su intención a la Secretaría General de CIBELAE.

Dicha Secretaría dará conocimiento de este hecho a los miembros de la Junta Directiva más próxima a la fecha de la recepción de la citada solicitud.

La Junta Directiva designará a los miembros del Comité Evaluador, así como el presidente del mismo, quedando este hecho reflejado en el correspondiente acta.

La Secretaría General de CIBELAE comunicará de forma oficial a los miembros del Comité su designación, solicitando al presidente del mismo fecha para la 1ª reunión del citado Comité.

El presidente del Comité se dirigirá a la lotería bajo evaluación, presentándose y facilitando el modelo de autoevaluación a cumplimentar.

En un plazo no superior a 3 meses la lotería bajo evaluación remitirá al presidente del Comité Evaluador, el modelo de autoevaluación cumplimentado junto con las evidencias que demuestren el cumplimiento de las medidas descritas en cada Ítem.

Una vez recibida toda la documentación, el presidente del Comité Evaluador la remitirá al resto de los miembros del Comité.

Para la evaluación de la documentación aportada el Comité realizará tantas videoconferencias/teleconferencias como sean necesarias.

Una vez analizada toda la documentación el Comité Evaluador elevará el correspondiente informe a la Junta Directiva, el plazo para la remisión de dicho informe no podrá ser superior a dos meses desde la recepción de la documentación por el presidente del Comité.

A la vista del citado Informe la Junta Directiva procederá a la concesión o no de la correspondiente certificación.

El informe presentado por el Comité Evaluador en ningún caso será vinculante siendo tan sólo orientativo.

Una vez tomada la decisión por la Junta Directiva, esta será comunicada de manera oficial por la Secretaría General de CIBELAE.

### **7.3 Nivel 3**

La Lotería interesada en obtener este nivel, deberá comunicar por escrito su intención a la Secretaría General de CIBELAE.

Dicha Secretaría dará conocimiento de este hecho a los miembros de la Junta Directiva más próxima a la fecha de la recepción de la citada solicitud.

La Junta Directiva designará a los miembros del Comité Evaluador, así como el presidente del mismo, quedando este hecho reflejado en el correspondiente acta.

La Secretaría General de CIBELAE comunicará de forma oficial a los miembros del Comité su designación, solicitando al presidente del mismo fecha para la 1ª reunión del citado Comité.

El presidente del Comité se dirigirá a la lotería bajo evaluación, presentándose y solicitando posibles fechas para que el equipo evaluador recoja "in situ" evidencias del cumplimiento de la planificación.

Una vez acordada la fecha de la auditoría de RSC y JR de la lotería bajo evaluación, el Comité Evaluador remitirá a la citada lotería un documento con la planificación de la misma.

En ningún caso la auditoría presencial podrá ser superior a tres días, asimismo, el último día el Comité Evaluador mantendrá una reunión con los máximos responsables de la Lotería bajo evaluación, donde expondrá las observaciones, no conformidades (leves o graves) y áreas de mejora detectadas.

De existir No Conformidades Graves, la Lotería bajo evaluación deberá implantar acciones correctivas, así como trasladar evidencias de dicha implantación al Comité Evaluador en un periodo no superior a 30 días.

Una vez finalizado dicho periodo el Comité Evaluador elevará, a través de la Secretaría General, el correspondiente informe final de auditoría a la Junta Directiva.

A la vista del citado Informe la Junta Directiva procederá a la concesión o no de la correspondiente certificación.

El informe presentado por el Comité Evaluador en ningún caso será vinculante siendo tan sólo orientativo.

Una vez tomada la decisión por la Junta Directiva, esta será comunicada de manera oficial por la Secretaría General de CIBELAE.

#### **7.4 Nivel 4**

La Lotería interesada en obtener este nivel, deberá comunicar por escrito su intención a la Secretaría General de CIBELAE.

Dicha Secretaría dará conocimiento de este hecho a los miembros de la Junta Directiva más próxima a la fecha de la recepción de la citada solicitud.

El presidente del Comité se dirigirá a la lotería bajo evaluación, presentándose y solicitando información sobre el consultor externo encargado de la realización de la auditoría independiente.. El certificador deberá mostrar su idoneidad suministrando un documento de cualificación y un plan de certificación que cumpla con los requisitos del marco de certificación. Antes de iniciarse la certificación, es necesaria la declaración de ausencia de impedimento (nihil obstat) del certificador por la Junta Directiva.

Para la EVALUACIÓN DEL AUDITOR INDEPENDIENTE se tendrá en cuenta que podrán ser evaluadores:

- Entidades de certificación acreditadas internacionalmente.
- Entidades Regulatorias de carácter Gubernamental
- Individuos o pequeños equipos debidamente cualificados

Una vez evaluado el auditor independiente conforme a las medidas indicadas en el Anexo I, el Equipo Auditor elevará a la Junta Directiva el correspondiente informe de evaluación sobre el Auditor Independiente.

A la vista del mismo, la Junta Directiva comunicará a la Lotería bajo evaluación la idoneidad o no del mismo.

El informe de equipo evaluador en ningún caso será vinculante.

De mostrar la Junta Directiva su conformidad al Auditor Independiente podrá iniciarse, debiendo trasladar al equipo evaluador el informe de la citada auditoría, a la vista del mismo y de las evidencias aportadas o certificadas por el auditor independiente, el equipo evaluador elevará, a través de la Secretaría General de CIBELAE, a la Junta Directiva su informe de evaluación final.

A la vista del citado Informe la Junta Directiva procederá a la concesión o no de la correspondiente certificación.

El informe presentado por el Comité Evaluador en ningún caso será vinculante siendo tan sólo orientativo.

Una vez tomada la decisión por la Junta Directiva, esta será comunicada de manera oficial por la Secretaría General de CIBELAE.

De no mostrar la Junta Directiva su conformidad con el Auditor Independiente, ésta remitirá resolución motivada sobre el rechazo a la Lotería bajo evaluación.

Pudiendo la misma proponer un nuevo auditor independiente o resolver de mutuo acuerdo el proceso de certificación.

En este caso le será devuelto la mitad de la tasa abonada.

## ANEXO I

### EVALUACIÓN DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

ITEM	MEDIDAS	PESO
Cualificación del Evaluador	- Una descripción detallada de la entidad con descripción de los recursos humanos y materiales de los que dispone.	5
	- Vinculación con la lotería bajo evaluación	5
	- Conocimiento del mundo del juego	10
	- Acreditaciones.	10
	- Experiencia en la evaluación de sistemas de gestión, juego responsable y responsabilidad social corporativa	10
	- Compromiso de confidencialidad	10
Planificación de la Auditoría	- Descripción general de la auditoría, esta descripción deberá incluir la metodología a utilizar y el alcance de la misma.	10
	- Curriculum y definición de responsabilidades del equipo auditor.	10
	- Descomposición estructurada del trabajo a realizar, en esta descomposición figurará las entradas y salidas de cada una de las tareas definidas así como la duración de las mismas, indicando si se considera oportuno, los puntos críticos detectados.	20
	- Contenido Informe Final	10

Para que se considere a un Evaluador “Libre de Impedimento”, deberá obtener al menos el 75% de la máxima puntuación posible en cada uno de los ítems.

## ANEXO II

### MODELO DE CERTIFICADO DE RSC Y JR



# CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN

*(NOMBRE DE LA LOTERÍA)*

Ha alcanzado las exigencias para la obtención del  
**NIVEL (X)**  
del marco de Juego Responsable y Responsabilidad Social  
Corporativa de la Corporación Iberoamericana de Loterías  
y Apuestas de Estado

Nº de Certificado: (X)

Fecha de certificación: XXXXXXXXXXXX

Fecha de caducidad: XXXXXXXXXXXX

Por y en nombre de CIBELAE:

ANEXO III  
LOGO CERTIFICACIÓN

