



## NOTA TÉCNICA Y OPERATIVA SOBRE AUDITORÍAS BIENALES DE LOS SISTEMAS TÉCNICOS DE JUEGO (versión 3.1).

### 1. Objetivo del documento

El artículo 12 Auditoría de los sistemas técnicos de juego del Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, regulación del juego, en lo relativo a los requisitos técnicos de las actividades del juego, establece que

*“1. La auditoría de los sistemas técnicos de juego deberá realizarse cada dos años. La auditoría, cuyo coste será asumido por el operador, podrá ser realizada por la Dirección General de Ordenación del Juego o por la entidad que a estos efectos proponga de entre las reconocidas para la homologación y certificación de los sistemas técnicos de juego y que será distinta a la entidad que, en su caso, hubiera realizado el último informe de homologación y certificación de los sistemas técnicos de juego del operador.*

*2. La primera auditoría se realizará en los seis meses siguientes al vencimiento del plazo de dos años contados desde la concesión de la homologación. Las sucesivas auditorías se realizarán, también, dentro de los seis meses siguientes al vencimiento del plazo de dos años.*

*En el supuesto de que la auditoría no se haya realizado por la Dirección General de Ordenación del Juego, el informe favorable resultante de la misma deberá ser sometido a la valoración de la citada Dirección.*

*3. Si transcurrido el plazo establecido no se hubiera presentado a la Dirección General de Ordenación del Juego el informe de auditoría favorable, ésta acordará provisionalmente la suspensión de la actividad del operador e iniciará el correspondiente expediente de revocación de la licencia singular.*

*4. La Dirección General de Ordenación del Juego, en el ámbito de un procedimiento sancionador o en el de las actuaciones previas a su incoación, podrá ordenar la realización de una auditoría de los sistemas de juego del operador presuntamente responsable de una infracción. La auditoría podrá ser realizada por la Dirección General de Ordenación del Juego o por la entidad que a estos efectos designe de entre las reconocidas para la homologación y certificación de los sistemas de juego y que será distinta a la entidad que hubiera realizado la última auditoría de los sistemas de juego del operador.*

*5. La Dirección General de Ordenación del Juego dictará las disposiciones o instrucciones particulares que considere precisas para la práctica de la auditoría.”*

La presente nota tiene como objeto establecer las instrucciones técnicas y operativas para la realización de las auditorías. En él se describe el objeto de la auditoría, la planificación temporal de las auditorías bienales en el periodo de vigencia de las licencias y el formato y contenido mínimo del informe a presentar a la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ).

El presente documento está sujeto a cambio, y es susceptible de nuevas versiones que serán publicadas debidamente a través de la página web de la DGOJ.



## 2. Control de cambios

Fecha	Versión	Descripción
01/04/2015	1.0	Versión inicial.
03/05/2017	2.0	Se eliminan una serie de requisitos del alcance de la auditoría y se introducen determinadas aclaraciones.
02/11/2022	3.0	<p>Apartados 5 y 6.6.B: Se suprime el término “ciclo de auditorías”. Se actualiza correo de contacto. Se actualiza normativa. Se corrige errata en apartado “6.A. Cuadro resumen por área”, eliminado de “Funcionalidad Singular” las áreas “Títulos habilitantes” y “Relación con los participantes”.</p> <p>Los cambios realizados sobre el documento “Anexo I: Lista de requisitos de funcionalidad bajo el alcance de la auditoría bienal” se limitan al nombre del Ministerio.</p> <p>Los cambios realizados sobre el documento “Modelo y contenido mínimo del informe de auditoría” se limitan al nombre del Ministerio y a la supresión del término “ciclo de auditorías”.</p>
04/04/2024	3.1	<p>Modificaciones derivadas de la aprobación del Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego: se sustituyen las referencias a la “sesión destinada al juego de máquinas de azar” por la “sesión de juego bajo la licencia general de otros juegos”.</p> <p>Apartados 8. Se corrige una errata en la transcripción del Real Decreto 1613/2011.</p>



### 3. Índice

1.	OBJETIVO DEL DOCUMENTO .....	1
2.	CONTROL DE CAMBIOS .....	2
3.	ÍNDICE .....	3
4.	OBJETO DE LA AUDITORÍA.....	4
5.	DESARROLLO DE LA AUDITORÍA .....	5
6.	MODELO Y CONTENIDO MÍNIMO DEL INFORME DE AUDITORÍA .....	6
7.	PUNTOS DE MEJORA Y NO CONFORMIDADES .....	22
8.	INCOMPATIBILIDAD ENTRE ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN.....	23
9.	FORMA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.....	24
10.	CONTEXTO NORMATIVO Y ABREVIATURAS UTILIZADAS .....	25
11.	SERVICIO DE CONSULTAS Y DUDAS DE LA DGOJ .....	27



## 4. Objeto de la auditoría

La auditoría bienal del sistema técnico de juego tiene por objeto la verificación de la adecuación técnica y organizativa a los requisitos establecidos en los artículos 17 y 18 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, con especial referencia a:

- Los procedimientos de control interno de la actividad existen y funcionan de forma adecuada. La implantación de un procedimiento conlleva la existencia de un responsable y un registro de auditoría. Se deberá auditar la correcta implantación de cada procedimiento, la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento. Se deberá auditar que el registro asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.
- Se cumplen los requisitos de registro, trazabilidad y conservación de la información. Para cada una de las obligaciones establecidas en la normativa en lo relativo a conservación de información, se deberá auditar la existencia del registro, su conservación durante al menos el periodo establecido en la normativa y su correcta actualización a través de los correspondientes procedimientos definidos a tal efecto.
- Las políticas y los procedimientos de seguridad existen y funcionan correctamente. El propósito de la auditoría de seguridad es verificar la correcta ejecución de las políticas, procedimientos e instrucciones de seguridad. Para ello, el auditor deberá identificar y revisar las evidencias que demuestren la correcta implementación de cada uno de los procedimientos y controles establecidos en el marco de la gestión de la seguridad de la información implantado por el operador.
- Verificación de la aleatoriedad de los sistemas de juego y la lógica de juego. Se deberá auditar que el generador de números aleatorios en producción corresponde con el certificado previamente. Asimismo, se deberán auditar todos aquellos controles y procedimientos relacionados con el correcto funcionamiento de la lógica de juego.

## 5. Desarrollo de la auditoría

La auditoría de los sistemas técnicos de juego deberá realizarse cada dos años por una entidad de certificación de entre las reconocidas para la homologación y certificación de los sistemas técnicos de juego y que será distinta a la entidad que, en su caso, hubiera realizado el último informe de homologación y certificación de los sistemas técnicos de juego del operador.



Ilustración 1 – Cronograma de auditorías

La primera auditoría se realizará en los seis meses siguientes al vencimiento del plazo de dos años contados desde la fecha de la primera homologación de una licencia singular o desde la fecha de resolución de homologación de gestión de cambio cuyo alcance contemple el sistema técnico de juego completo del operador. A partir de ahí, las sucesivas auditorías se realizarán cada dos años, siempre en el plazo máximo de seis meses.

Los plazos establecidos para la realización de todas y cada una de las auditorías vendrán definidos por la fecha indicada en el párrafo anterior. Es decir, la fecha de realización de una auditoría no define los plazos de realización de posteriores auditorías.

La auditoría se realizará sobre el sistema técnico completo usado por el operador para el desarrollo de su actividad en el marco de la **Ley 13/2011**, de 27 de mayo, de regulación del juego. De cara a homogeneizar procesos y aunar esfuerzos, el operador podrá incluir bajo el ámbito de la primera auditoría la totalidad de sus licencias, independientemente de que algunas de ellas fueran homologadas con posterioridad.

La auditoría de seguridad deberá ser realizada por entidades de certificación de seguridad y la auditoría de funcionalidad deberá ser realizada por entidades de certificación del software de juegos.



## 6. Modelo y contenido mínimo del informe de auditoría

El informe de auditoría se encontrará estructurado en los siguientes apartados:

<b>1. IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA .....</b>	<b>7</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE LA AUDITORÍA .....</b>	<b>8</b>
<b>3. RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA .....</b>	<b>10</b>
A. CALIFICACIÓN GLOBAL .....	10
B. COMENTARIO EJECUTIVO.....	10
<b>4. MEJORA CONTINUA .....</b>	<b>11</b>
A. PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.....	11
B. REVISIÓN DEL PLAN DE ACCIONES DE MEJORA .....	12
<b>5. DESCRIPCIÓN DE LOS ENTORNOS UTILIZADOS EN LA AUDITORÍA DIFERENTES AL EFECTIVAMENTE EMPLEADO POR EL OPERADOR PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE JUEGO .....</b>	<b>13</b>
<b>6. DETALLE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS AUDITADOS .....</b>	<b>14</b>
A. CUADRO RESUMEN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO POR ÁREA.....	15
B. DETALLE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE SEGURIDAD.....	17
C. DETALLE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE FUNCIONALIDAD GENERAL .....	19
D. DETALLE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE FUNCIONALIDAD SINGULAR .....	20
<b>7. DESCRIPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ADJUNTA AL INFORME DE AUDITORÍA EMITIDO POR LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN .....</b>	<b>21</b>

En los siguientes subapartados, se detalla el contenido mínimo para cada uno de dichos apartados.



## 1. Identificación de la auditoría

En la primera página del informe se detallará lo siguiente:

1. Tipo de informe: Se consignará «informe bienal de auditoría del sistema técnico de juego».
2. Código de identificación del informe: El código de identificación del informe será único y permitirá referirse al mismo de manera unívoca y su diferenciación de cualquier otro informe emitido por la entidad auditora. Cada vez que la entidad auditora realice una modificación en un informe deberá generar un nuevo código de identificación para el mismo e identificar los cambios realizados sobre el informe de auditoría.
3. Destinatario/s del informe de auditoría.
4. Datos identificativos de la entidad auditora.
5. Datos identificativos del equipo auditor.
6. Datos identificativos de quien firma el informe por parte de la entidad auditora.
7. Fechas de realización de los trabajos de auditoría.
8. Dimensionamiento de la auditoría en número de jornadas – hombre.
9. Fecha de emisión del informe de auditoría.



## 2. Descripción del objeto de la auditoría

El objeto de la auditoría será el sistema técnico de juego efectivamente empleado por el operador para el desarrollo y explotación del juego objeto de la correspondiente licencia, en relación con los procedimientos, procesos, planes y medidas de seguridad efectivamente implementados.

A los efectos de describir el alcance del objeto de la auditoría se enumerarán:

- **Licencias de juego** bajo el alcance de la auditoría.
- **Proveedores de software** bajo el alcance de la auditoría.

Al efecto se utilizará el siguiente formato:

Licencia	Proveedor de software

- **Centros de procesos de datos donde se albergue el sistema técnico de juego, en base al siguiente formato:**

CPD	Calle, número	Ciudad	País	Tipo	Razón social del proveedor de alojamiento

Los campos «calle», «número», «ciudad» y «país», se refieren a la localización física del CPD. El campo «tipo» indica la modalidad de alojamiento del CPD y deberá coincidir con uno de los siguientes valores: «hosting», «housing» o «propio».

El campo de «razón social del proveedor de alojamiento», solo habrá de completarse en el caso de que «tipo» contenga uno de estos valores: «hosting» o «housing».

Se deberá incluir el código del informe de certificación mediante el cual se certificó el CPD así como la fecha de homologación.

- **Elementos de software** empleados en el sistema técnico para el desarrollo y explotación del juego objeto de la licencia correspondiente, con mención expresa del fabricante, nombre del producto y versión. En esta relación de elementos deberá constar en todo caso el capturador y el almacén. La enumeración de los mismos se llevará a cabo en base al siguiente formato:





Nombre del archivo	Versión	Ubicación lógica	Ubicación física	Huella Digital	Fabricante	Nombre del producto

*La ubicación lógica hace referencia al servidor y/o servidores que ejecutan el archivo.*

*La ubicación física hace referencia al CPD en el cual se encuentra físicamente el archivo.*

*La identificación de huella digital debe identificar el tipo de función/ algoritmo utilizado para el cálculo de la huella (MD5, SHA-1, SHA-256, SHA-512, etc.).*



### 3. Resumen ejecutivo de la auditoría

El objetivo del resumen ejecutivo del informe de auditoría es presentar información de alto nivel referente a la auditoría y a los aspectos más relevantes identificados en la misma, el cual se encuentra compuesto por los siguientes apartados:

#### A. Calificación global

La tabla de calificación global muestra la calificación global del cumplimiento por cada uno de los bloques de requisitos auditados, en base al siguiente formato:

Bloque	Calificación Global
Requisitos de seguridad	
Requisitos de funcionalidad para Licencias Generales	
Requisitos de funcionalidad para Licencias Singulares	

En el campo *Calificación Global* se indica *Conforme* en caso de que no se hayan identificado incumplimientos en los requisitos de cada bloque, o *No conforme* en caso contrario. En caso de que el bloque no sea de aplicación al informe de auditoría, se indicará *No Aplica*.

#### B. Comentario ejecutivo

En el apartado de comentario ejecutivo, el equipo de auditoría redacta su impresión global sobre el sistema técnico de juego auditado, presentando las conclusiones más importantes sobre el mismo y de modo concreto identificando las principales debilidades y fortalezas del mismo.



## 4. Mejora continua

Dentro del apartado de mejora continua se incluye el análisis y seguimiento de los puntos de mejora identificados durante el proceso de auditoría. En consecuencia, el apartado de mejora continua se encuentra dividido en dos subapartados, el primero orientado a la identificación de la propuesta de acciones de mejora para mejorar dichos puntos y sus causas, y el segundo orientado a revisar el plan de acciones de mejora propuestas en la auditoría anterior.

Los puntos de mejora son aspectos que, si bien no tienen por qué suponer un incumplimiento de un requisito, podrían llegar a serlo o suponen un menoscabo en la eficacia de las medidas implantadas por el operador para el cumplimiento de los requisitos.

### A. Plan de acciones de mejora

Dentro del presente apartado, se debe incluir el análisis de la causa raíz de cada uno de los puntos de mejora identificados durante la auditoría, así como la propuesta de las acciones de mejora que va a llevar a cabo el operador para corregir dichos puntos y sus causas.

El formato a utilizar es el siguiente:

<b>Nº de punto de mejora</b>	
<b>Requisito</b>	
<b>Punto de mejora</b>	
<b>Causa raíz</b>	
<b>Acción/es de mejora propuestas</b>	

El *Número de punto de mejora* es un número correlativo dentro de cada informe de auditoría para los puntos de mejora identificados.

El *Requisito*, hace referencia al requisito que se encuentra relacionado con el punto de mejora, identificando normativa y artículo en caso de aplicación.

El campo *Punto de mejora*, desarrolla el detalle del aspecto de mejora identificado para el sistema técnico de juego.

El campo *Causa raíz*, debe incluir las conclusiones del análisis orientado a identificar el o los motivos que han originado el punto de mejora.

En el campo de *Acción/es de mejora*, se debe incluir el listado de acciones que se van a llevar a cabo para corregir los hechos que conforman el punto de mejora y las causa raíz que los han originado.



## B. Revisión del plan de acciones de mejora

Dentro del presente apartado, se debe incluir el detalle del seguimiento del plan de acciones de mejora incluido en el informe de auditoría anterior.

Para ello, se seguirá el siguiente formato para cada uno de los puntos de mejora identificados en el informe previo:

<b>Auditoría</b>	
<b>Nº de punto de mejora</b>	
<b>Requisito</b>	
<b>Punto de mejora</b>	
<b>Causa raíz</b>	
<b>Acción/es de mejora propuestas</b>	
<b>Cerrada (S/N)</b>	
<b>Observaciones</b>	

El campo *Auditoría*, identificará el código del informe de auditoría en el que se ha identificado el punto de mejora mencionado, así como la fecha del mismo.

El campo *Cerrada*, identifica si el equipo auditor considera que el punto de mejora y las causas raíz del mismo se encuentran corregidas.

El campo *Observaciones*, incluye el detalle de las evidencias identificadas por el equipo auditor y que demuestran la correcta implementación del plan de mejora propuesto en la auditoría previa. En caso de que se hayan identificado nuevas causas raíz o se hayan llevado a cabo acciones de mejora no identificadas en el informe de auditoría previo, se incluirá el detalle de dichas modificaciones en este campo.

El resto de campos mantendrán el mismo contenido que el incluido en la redacción original del punto de mejora presente en el informe previo de auditoría.

*Téngase en cuenta que el apartado B: "Revisión del plan de acciones de mejora" no será objeto de la primera auditoría a realizar.*



## **5. Descripción de los entornos utilizados en la auditoría diferentes al efectivamente empleado por el operador para el desarrollo de la actividad de juego**

En el caso de que determinadas verificaciones del sistema técnico de juego se hayan realizado en un entorno diferente al efectivamente empleado por el operador para el desarrollo y explotación del juego objeto de la licencia, la entidad auditora deberá describir en este apartado los diferentes entornos empleados.

Para cada uno de estos entornos, se indicará la relación de verificaciones realizadas en dicho entorno.



## 6. Detalle del cumplimiento de los requisitos auditados

En este apartado se incluirá:

- Un cuadro resumen del grado de cumplimiento para cada área auditada.
- Detalle del cumplimiento de cada uno de los requisitos auditados. Para cada requisito se habrá obtenido una calificación que podrá ser «Conforme», «No conforme», o «No aplica».

Para todos aquellos requisitos que hagan referencia a la obligación por parte de los operadores de disponer de un procedimiento, el proceso de auditoría deberá velar por la efectiva existencia e implantación del mismo.

Los siguientes subapartados, desarrollan el contenido concreto.



## A. Cuadro resumen del grado de cumplimiento por área

La tabla de calificación global muestra la calificación del cumplimiento por cada una de las áreas auditadas, en base al siguiente formato:

Bloque	Área	Auditado	Calificación Global
Seguridad	Política de seguridad		
	Análisis y Gestión de riesgos		
	Organización de la seguridad de la información		
	Seguridad en las comunicaciones con los participantes		
	Seguridad de recursos humanos y terceros		
	Seguridad física y medioambiental		
	Gestión de comunicaciones y operaciones		
	Control de acceso		
	Compra, desarrollo y mantenimiento de los sistemas		
	Gestión de incidentes de seguridad		
	Gestión de cambios		
	Plan de prevención de pérdida de información		
	Gestión de la continuidad del negocio		
	Penetración y análisis de vulnerabilidades		
Funcionalidad General	Juego Responsable		
	Contrato, Aceptación, copia y modificación		
	Registro de usuario y comprobación de las prohibiciones		
	Cuenta de juegos, cobros y pagos		
	Límites de los depósitos		
	Registro y trazabilidad		
	Terminales y sesión de usuario		
	Canales de comunicación		
	Sistema de control interno		
	Registro de la configuración de la sesión de juego bajo la licencia general de «Otros juegos»		
Funcionalidad Singular	Porcentaje de retorno y tablas de premios		
	Generador de números aleatorios		
	Lógica del juego		
	Registro y trazabilidad		
	Terminales y sesión de usuario		
	Canales de comunicación		
	Comportamiento ante errores técnicos		
	Juegos <<en vivo>>		
	Funcionalidades varias		
	Botes progresivos		
	Sistema de control interno		



En el campo *Auditado*, se indicará SÍ o NO.

El campo *Calificación Global* únicamente deberá cumplimentarse para aquellas áreas auditadas durante la presente auditoría, y se indicará *Conforme* en caso de que no se hayan identificado incumplimientos en los requisitos de cada bloque o *No conforme* en caso contrario.





## B. Detalle del cumplimiento de los requisitos de seguridad

El modelo a seguir para la auditoría de seguridad es el establecido en el Anexo VII de la RES\_INF, con las siguientes salvedades:

El propósito de la auditoría de seguridad es verificar la correcta ejecución de las políticas, procedimientos e instrucciones de seguridad establecidos en la normativa. Para ello, el auditor deberá identificar y revisar las evidencias que demuestren la correcta implementación de cada uno de los procedimientos establecidos en la normativa. La revisión deberá incluir la efectiva ejecución de las diferentes tareas asignadas a cada uno de los actores que toman parte en el procedimiento, así como que el registro de auditoría asociado al procedimiento se encuentra correctamente actualizado con la periodicidad que corresponda en su caso.

En lo que concierne a las obligaciones establecidas en la normativa de conservación de información, se deberá auditar la existencia del registro correspondiente, su conservación durante al menos el periodo establecido en la normativa y su correcta actualización a través de los correspondientes procedimientos definidos a tal efecto.

En el campo Calificación se indicará *Conforme* en caso de que no se hayan identificado incumplimientos en el requisito, o *No conforme* en caso contrario. Si el requisito no es de aplicación al informe de auditoría, se indicará *No Aplica*.

En el caso de que se haga uso de la posibilidad de convalidación de ciertos requisitos a partir de una certificación ISO 27001, se utilizará la calificación de *Convalidado* y en el campo *Observaciones* se indicará «ISO 27001».

Adicionalmente será necesario documentar en el campo de *Observaciones* las siguientes situaciones:

- El motivo por el que el requisito pudiera calificarse como «No aplica».
- Cuando haya habido incidencias, aunque posteriormente se hayan subsanado.

Se debe prestar especial atención a las áreas de seguridad a ser verificadas como mínimo en cada auditoría.

La siguiente tabla muestra un resumen de las áreas de seguridad a ser auditadas en cada auditoría. Las auditorías se alternarán en auditorías impares y pares, de tal forma que la primera, segunda, tercera, cuarta, quinta, sexta, etc. auditoría, tendrá lugar a los dos, cuatro, seis, ocho, diez, doce, etc. años respectivamente desde la primera homologación.



Área	Auditoría impar	Auditoría par
Política de seguridad	SÍ	
Análisis y Gestión de riesgos	SÍ	SÍ
Organización de la seguridad de la información		SÍ
Seguridad en las comunicaciones con los participantes	SÍ	
Seguridad de recursos humanos y terceros		SÍ
Seguridad física y medioambiental		SÍ
Gestión de comunicaciones y operaciones		SÍ
Control de acceso	SÍ	
Compra, desarrollo y mantenimiento de los sistemas		SÍ
Gestión de incidentes de seguridad		SÍ
Gestión de cambios	SÍ	SÍ
Plan de prevención de pérdida de información		SÍ
Gestión de la continuidad del negocio	SÍ	
Penetración y análisis de vulnerabilidades	SÍ	SÍ

Respondiendo a un criterio de organización, es posible que la primera auditoría de una licencia sea la par, en lugar de la impar.



### C. Detalle del cumplimiento de los requisitos de funcionalidad general

Tal y como se ha indicado anteriormente, la auditoría de los requisitos de funcionalidad general se centra en la revisión de la correcta implantación de los procedimientos de control, la conservación de la información y los registros establecidos en la norma.

Téngase en cuenta que, a efectos de un mejor entendimiento por parte del lector, se ha mantenido la estructura de la “*Guía de requisitos técnicos de la funcionalidad*”, publicada en la página web de la DGOJ, con las siguientes salvedades:

- El cuestionario de verificación de requisitos de funcionalidad general es un subconjunto del conjunto de requisitos relacionados en la Guía.
- Se han incluido las siguientes nuevas cuestiones a auditar:
  - En relación con el área “Sistema de Control Interno” se incluye el requisito establecido en el punto 5.1.13 del Anexo I, de la RES\_TEC “Conservación de la información del SCI”.
- La columna “*Requisito*” transcribe el requisito establecido en la norma, objeto de la auditoría.
- El objeto de la columna “*Tareas del auditor*” es clarificar las tareas a realizar por el auditor.
- En el campo *Calificación* se indica *Conforme* en caso de que no se hayan identificado incumplimientos en el requisito, o *No conforme* en caso contrario. Si el requisito no es de aplicación al informe de auditoría, se indicará *No Aplica*.
- Adicionalmente será necesario documentar en el campo de *Observaciones*, campo a completar por el auditor, las siguientes situaciones:
  - El motivo por el que el requisito pudiera calificarse como «No aplica».
  - Cuando haya habido incidencias, aunque posteriormente se hayan subsanado.

El cuestionario de verificación de requisitos de funcionalidad general, el cual debe incluirse en el informe de auditoría con los resultados de la misma, se relaciona en el Anexo I de la presenta nota.



#### D. Detalle del cumplimiento de los requisitos de funcionalidad singular

Tal y como se ha indicado anteriormente, la auditoría de los requisitos de funcionalidad singular se centra en la revisión de la correcta implantación de los procedimientos de control, la conservación de la información y los registros establecidos en la norma y la verificación de la aleatoriedad de los sistemas de juego y la lógica de juego.

Téngase en cuenta que, a efectos de un mejor entendimiento por parte del lector, se ha mantenido la estructura de la “Guía de requisitos técnicos de la funcionalidad”, publicada en la página web de la DGOJ, con las siguientes salvedades:

- Respondiendo a un criterio de organización, el cuestionario incluye los requisitos de todas las licencias singulares. Esto no debe inducir a confusión, ya que cada auditoría deberá ceñirse a los requisitos que apliquen en las licencias que se hayan incluido bajo el alcance de la auditoría.
- El cuestionario de verificación de requisitos de funcionalidad singular es un subconjunto del conjunto de requisitos relacionados en la Guía para todas las licencias singulares.
- Se han incluido las siguientes nuevas áreas:
  - En relación con el área “Generador de números aleatorios” se incluye un nuevo requisito con descripción “Homologación del GNA”. El alcance de este requisito es auditar que la huella digital del GNA es igual a la del último informe de homologación.
  - En relación con el área “Sistema de Control Interno” se incluye el requisito establecido en el punto 5.1.13 del Anexo I, de la RES\_TEC “Conservación de la información del SCI”.
- La columna “*Requisito*” transcribe el requisito establecido en la norma, objeto de la auditoría.
- El objeto de la columna “*Tareas del auditor*” es clarificar las tareas a realizar por el auditor.
- En el campo *Calificación* se indica *Conforme* en caso de que no se hayan identificado incumplimientos en el requisito, o *No conforme* en caso contrario. Si el requisito no es de aplicación al informe de auditoría, se indicará *No Aplica*.
- Adicionalmente será necesario documentar en el campo de *Observaciones*, campo a completar por el auditor, las siguientes situaciones:
  - El motivo por el que el requisito pudiera calificarse como «No aplica».
  - Cuando haya habido incidencias, aunque posteriormente se hayan subsanado.

El cuestionario de verificación de requisitos de funcionalidad singular, el cual debe incluirse en el informe de auditoría con los resultados de la misma, se relaciona en el Anexo I de la presente nota.



## 7. Descripción de la documentación adjunta al informe de auditoría

El informe de auditoría emitido por la entidad de certificación se acompañará de la siguiente documentación:

- Documentación completa utilizada para evidenciar el cumplimiento de los requisitos auditados, que se recogerá dentro de una carpeta con la denominación «Documentación».  
Dentro de la documentación remitida, como mínimo y sin carácter limitativo, debe encontrarse presente la siguiente:
  - Informes de resultados de los test de penetración y análisis de vulnerabilidades realizados.
  - En caso de dar conformidad a requisitos de seguridad por parte de las organizaciones que dispongan de un sistema de gestión de seguridad de la información certificado en base a los requisitos de la norma ISO 27001:
    - Copia del certificado vigente.
    - Informe de la última auditoría de certificación.
    - Declaración de aplicabilidad (SoA o Statement of Applicability) vigente.
- Evidencias de la evaluación de los requisitos auditados. Se agruparán dentro de una carpeta denominada «Requisitos técnicos».



## **7. Puntos de mejora y no conformidades**

En caso de detectarse no conformidades durante la auditoría, deberán adoptarse las medidas necesarias para corregirlas y realizar una valoración del riesgo asociado a cada caso. Si en el transcurso de la auditoría y de forma previa a la emisión del informe de auditoría, la disconformidad identificada quedase corregida, deberá hacerse constar lo sucedido en el informe. En caso de que su corrección quede pospuesta a la emisión del informe, en el informe deberá incluirse una fecha estimada para la implementación de los cambios necesarios. El operador deberá presentar una segunda versión del informe una vez que las no conformidades hayan sido corregidas.

Los puntos de mejora identificados deberán ser tratados tal y como se ha detallado en el apartado 6 del presente documento. A diferencia de las no conformidades, los puntos de mejora no requieren de la emisión de una nueva versión del informe de auditoría, sino que su revisión queda pospuesta a la siguiente auditoría.



## 8. Incompatibilidad entre entidades de certificación

El artículo 12 Auditoría de los sistemas técnicos de juego del Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, regulación del juego, en lo relativo a los requisitos técnicos de las actividades del juego, establece que

*“La auditoría de los sistemas técnicos de juego deberá realizarse cada dos años. La auditoría, cuyo coste será asumido por el operador, podrá ser realizada por la Dirección General de Ordenación del Juego o por la entidad que a estos efectos proponga de entre las reconocidas para la homologación y certificación de los sistemas técnicos de juego y que será distinta a la entidad que, en su caso, hubiera realizado el último informe de homologación y certificación de los sistemas técnicos de juego del operador.”*

De acuerdo con lo establecido anteriormente:

La entidad de certificación que realiza las auditorías no puede haber participado en los procesos de certificación inicial o de certificación de cambios sustanciales de la plataforma auditada.

La auditoría de funcionalidad y de seguridad son independientes y, por lo tanto, la incompatibilidad de las entidades de certificación de funcionalidad es independiente a la incompatibilidad de las entidades de certificación de seguridad.

Una misma entidad de certificación puede realizar todas las auditorías, cada dos años, siempre y cuando no haya participado en los procesos de certificación de dicha plataforma.

En caso de que se haya producido un cambio íntegro de plataforma, a los laboratorios que certificaron y/o auditaron la anterior plataforma no se les aplica la regla del artículo 12: podrían auditar la nueva plataforma, siempre que no hayan participado en la certificación de la plataforma a auditar.



## 9. Forma de presentación del informe de auditoría

El informe de auditoría deberá presentarse únicamente en formato electrónico a través de la sede electrónica de la DGOJ, del trámite denominado “Comunicaciones Genéricas a la DGOJ” disponible en la sección de la sede “Procedimientos y Servicios / De utilidad general”, con los siguientes datos:

- Unidad: S.G. de Inspección del Juego
- Asunto: Auditoría bienal





## 10. Contexto normativo y abreviaturas utilizadas

- **Ley 13/2011**, de 27 de mayo, de regulación del juego (**LEY\_RJU**).
- **Real Decreto 1613/2011**, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, regulación del juego, en lo relativo a los requisitos técnicos de las actividades del juego (**RD\_TEC**).
- **Real Decreto 1614/2011**, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a las licencias, autorizaciones y registros de juegos (**RD\_LIC**).
- **Real Decreto 958/2020**, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego (**RD\_COM**).
- **Real Decreto 176/2023**, de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego (**RD\_ESJ**).
- **Orden EHA 3079/2011**, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de "Otras apuestas de contrapartida" (**OM\_OAC**).
- **Orden EHA 3080/2011**, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las apuestas deportivas de contrapartida (**OM\_ADC**).
- **Orden EHA 3081/2011**, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las apuestas deportivas mutuas (**OM\_ADM**).
- **Orden EHA 3082/2011**, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las apuestas hípcas de contrapartida (**OM\_AHC**).
- **Orden EHA 3083/2011**, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las apuestas hípcas mutuas (**OM\_AHM**).
- **Orden EHA 3084/2011**, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de los concursos (**OM\_CON**).
- **Orden EHA 3085/2011**, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego de la ruleta (**OM\_RLT**).
- **Orden EHA 3086/2011**, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego de punto y banca (**OM\_PUN**).
- **Orden EHA 3087/2011**, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego del bingo (**OM\_BNG**).
- **Orden EHA 3088/2011**, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego del Black Jack (**OM\_BLJ**).
- **Orden EHA 3089/2011**, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego del póquer (**OM\_POQ**).
- **Orden EHA 3090/2011**, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de del tipo de juegos denominado "Juegos Complementarios" (**OM\_COM**).
- **Orden HAP/1370/2014**, de 25 de julio, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego de máquinas de azar (**OM\_AZA**).



- **Orden HAP/1369/2014**, de 25 de julio, por la que se aprueba la reglamentación básica de las apuestas cruzadas, y se modifican distintas órdenes ministeriales por las que se aprueba la reglamentación básica de determinados juegos (**OM\_ACX**).
- **Orden HFP/1227/2017**, de 5 de diciembre, por la que se aprueba el pliego de bases que regirán la convocatoria de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego (**OM\_PLG**).
- **Resolución de 6 de octubre de 2014**, por la que se aprueba el modelo de datos del sistema de monitorización de la información correspondiente a los registros de operaciones de juego (**RES\_MOD**).
- **Resolución de 6 de octubre de 2014**, por la que se aprueba la disposición por la que se desarrollan las especificaciones técnicas de juego, trazabilidad y seguridad que deben cumplir los sistemas técnicos de juego de carácter no reservado objeto de licencias otorgadas al amparo de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego (**RES\_TEC**).
- **Resolución de 6 de octubre de 2014**, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que se aprueba la disposición que establece el modelo y contenido del informe de certificación definitiva de los sistemas técnicos de los operadores de juego y se desarrolla el procedimiento de gestión de cambios (**RES\_INF**).



## 11. Servicio de consultas y dudas de la DGOJ

En caso de que existan dudas, la atención de consultas se realiza a través de la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego y a través del buzón de correo electrónico [dgoj.oficinatecnica@ordenacionjuego.gob.es](mailto:dgoj.oficinatecnica@ordenacionjuego.gob.es), de acuerdo con las siguientes instrucciones:

Para: [dgoj.oficinatecnica@ordenacionjuego.gob.es](mailto:dgoj.oficinatecnica@ordenacionjuego.gob.es)

Asunto: "CONSULTA AUDITORÍA BIENAL" y un título para la consulta.

Cuerpo del correo electrónico:

- Identificación del operador(es) o entidad(es) de certificación en nombre de quien(es) se realiza la consulta.
- Identificación de quien realiza la consulta.
- Consulta.

Las consultas y dudas se atenderán en castellano o en inglés, en la medida de lo posible.