

## OBJETIVO

La AGN efectuó una auditoría de la tecnología de información de Lotería Nacional Sociedad del Estado para el año 2014. Las tareas de campo se desarrollaron entre febrero y julio de 2015. El informe fue aprobado durante 2016.

## SINTESIS

La regulación de los juegos de azar en la Argentina es competencia de cada provincia y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Es en esta última donde Lotería Nacional Sociedad del Estado (LNSE) –por mandato legal y en virtud del convenio suscripto con el Instituto de Juegos de Apuestas de la Ciudad de Buenos Aires– explota buena parte de sus actividades. Debido a ello comercializa juegos propios y de terceros a través de las agencias oficiales, y mantiene concesionadas las cinco salas de bingo, el Hipódromo Argentino de Palermo y el Casino de Buenos Aires.

La mayor parte de los ingresos de Lotería Nacional depende de su participación en el “beneficio líquido” (que es la diferencia entre los ingresos por apuestas y los egresos por premios) de los distintos juegos. En tal sentido, ha cobrado relevancia el desarrollo del mercado del juego de azar con las concesiones al Hipódromo Argentino de Palermo y al Casino de Buenos Aires que, con un volumen de alrededor de 6.000 máquinas tragamonedas en funcionamiento de modo prácticamente ininterrumpido, han generado importantes sumas que explican más del 30% de la participación de los ingresos operativos de Lotería Nacional, aportando (al momento de la auditoría) 600.000 pesos diarios a Lotería.

En este caso, nos enfocaremos a los controles y monitoreo que ejerce la sociedad del Estado sobre las máquinas tragamonedas explotadas por los concesionarios del Hipódromo Argentino de Palermo y el Casino de Buenos Aires. En el Hipódromo se encontraban instaladas (siempre al momento de la auditoría) 4.500 máquinas, mientras que en el Casino, también conocido como Casino Flotante de Puerto Madero 1.600 máquinas. Los ingresos que generan las máquinas se distribuyen del siguiente modo: 10% a Lotería Nacional; 10% a organismos nacionales (por ej. Ministerio de Desarrollo Social), 10% al Gobierno de la Ciudad y el 70% restante al concesionario.

El organismo de control señala que se han verificado mejoras en los aspectos de **infraestructura informática, aspectos organizativos, seguridad física y gestión de recursos humanos**. Todo ello respecto de la última auditoría efectuada en la materia por AGN que se efectuó en el año 2006.

No obstante, el organismo de control señala las siguientes debilidades en materia de fiscalización del funcionamiento de las “máquinas tragamonedas” cuyo nombre técnico es

Máquinas Electrónicas y/o Electromecánicas de Juegos de Azar - MEEJA y de los controles sobre las mismas. A saber:

- **Casino de Buenos Aires posee acceso físico y lógico a los discos en los que LNSE almacena información de fiscalización de MEEJA, por lo que potencialmente podría tener acceso de escritura y borrado a las tablas de las bases de datos.**

Explican los auditores que la infraestructura informática de fiscalización y control de MEEJA era en un principio propiedad del concesionario, pero en los considerandos de la Res. LNSE 145/12 se previó su cesión a LNSE para que esta pudiera ejercer los controles que crea convenientes sin la necesidad de solicitar información a los concesionarios. En el caso de Casino de Buenos Aires, la cesión se llevó a cabo en el año 2014 mediante un Convenio en el que se detalla el equipamiento cedido a LNSE. Sin embargo, la lista omite una de las matrices de discos del sistema, que es la que se utiliza para almacenar una copia de los servidores virtuales que integran el *Accounting*. Concluyen el organismo de control que en este estado de situación se pone en riesgo la integridad de los datos y la disponibilidad del sistema.

Dos aclaraciones importantes: 1) la Resolución de Lotería Nacional 145/12 es la aprueba el marco normativo para el funcionamiento y fiscalización de las “máquinas tragamonedas” y 2) el *Accounting* es el aplicativo elaborado por la firma IGT (que también fabrica las MEEJA) y cedido a Lotería Nacional a través del cual se controla y monitorea cada máquina en tiempo real. La Sociedad del Estado cuenta con la licencia de uso de este módulo cedido por los concesionarios.

- **Los agentes de LNSE que llevan a cabo las tareas de fiscalización en las salas de juego se conectan al *Accounting* mediante una conexión externa única, por lo que la realización de sus tareas se encuentra vulnerable a caídas en el servicio de transmisión de datos.**

Los auditores señalan que para desarrollar las tareas de fiscalización de las MEEJA, el personal de LNSE ubicado en Casino de Buenos Aires y HAPSA accede a los servicios necesarios (correo electrónico, Telefonía VoIP, servidor de archivos, y el acceso al propio *Accounting*) por medio de una conexión punto a punto que no se encuentra replicada. Dicha conexión debería contar con redundancia a los efectos de poder garantizar la continuidad del servicio. Dada la inexistencia de un plan de contingencias, una caída en el servicio de transmisión de datos dificultaría las tareas de fiscalización.

- **Los Agentes Fiscalizadores de LNSE no cuentan con herramientas adecuadas para el control de conectividad y transmisión de las MEEJA.**

LNSE dispone de dos herramientas de control de conectividad y transmisión: i) un tablero de monitoreo donde, por medio de un código de colores, se verifica el estado de la MEEJA, y ii) un procedimiento automatizado que implica controlar una vez por hora que las MEEJA hayan respondido a la solicitud de envío de contadores. No obstante, no existe ningún alerta automática o alarma por parte del sistema que permita detectar en tiempo real una falla de transmisión, por lo que la eficacia del monitoreo depende de la proactividad de los Agentes Fiscalizadores. El único indicador “on-line” es el mapa de control de MEEJA proyectado por sala de juego en una pantalla LCD en oficinas de LNSE

En dicho sistema de control varían los colores de las MEEJA según su estado de conectividad (verde, amarillo y rojo). En la verificación de campo realizada se observó que personal de LNSE no toma acciones ante el cambio de estado de una MEEJA en el mapa de control. Tampoco encontraron los auditores que existiera un archivo con el registro histórico de cortes de conexión o incidentes que solo quedan registrados cuando el concesionario informa de los mismos.

- **Más de la mitad de las MEEJA en el Hipódromo de Palermo carecen de un sistema de energía ininterrumpida. Un corte del suministro de energía eléctrica pondría en riesgo la información de la jugada en curso.**

Según la mencionada Resolución 145/12 las máquinas deben contar con elementos que garanticen la información contenida en las mismas frente a una interrupción de la energía eléctrica o falla del equipo, debiendo poseer una UPS, que permita su funcionamiento ininterrumpido por 15 minutos frente a un corte de suministro eléctrico. AGN señala que Lotería no ha controlado regularmente que las máquinas cuenten con las referidas UPS o que las mismas no se encuentren fuera de servicio, tal como detectó el organismo de control en su visita de campo al Hipódromo.

- **Las etiquetas que LNSE coloca en las MEEJA pierden con el tiempo su adherencia y se despegan, lo que limita su utilidad como dispositivo para controlar que no se hayan producido accesos indebidos al software.**

El software y los contadores de las MEEJA pueden ser modificados de diversas maneras, una de ellas mediante los puertos situados en las MEEJA. Los agentes fiscalizadores de LNSE colocan una etiqueta autoadhesiva pre-impresa, nominada y con rastro de remoción en los puertos de acceso de un conjunto de componentes, con el fin de detectar cualquier ingreso no autorizado que pueda dar lugar a la modificación del hardware o del software. Sin embargo, se ha constatado que las etiquetas se despegan por el paso del tiempo.

- **Los controles que realiza Lotería Nacional Sociedad del Estado no son suficientes para validar la correcta registración en el Accounting de los eventos generados en las MEEJA.**

Para los auditores, los controles que se realizan a través de una tarjeta denominada Audit Card no resultan suficientes para controlar que el dinero que ingresa y egresa de la máquina se refleje sin alteraciones en el Accounting.

- **No existe un procedimiento formal para verificar que cada una de las MEEJA cumpla con la obligación de entregar el 90% de lo apostado en premios.**

La Res. LNSE 145/12 (Cap. 1, art. 1º) establece que el programa de premios de las MEEJA debe estar calculado de modo que devuelva a los jugadores un porcentaje no inferior al noventa por ciento (90%) de las apuestas efectuadas. Esto se realiza mediante la configuración de la tabla de premios para las distintas combinaciones ganadoras, en el software de las MEEJA. Si bien los datos que permiten calcular el porcentaje de devolución de cada una de las MEEJA se encuentra disponible en el *Accounting*, LNSE no tiene formalizado ningún tipo de control de rutina sobre estos datos, considerando las MEEJA en forma individual. Un procedimiento de revisión adecuado de contadores permitiría saber si cada máquina cumple con la normativa vigente en cuanto a devolución

en premios. Aun si se cumpliera con el porcentaje normado en forma global (considerando el conjunto de MEEJA), la falta de este procedimiento para cada una de ellas implica la posibilidad de que algunas MEEJA devuelvan menos que lo establecido, produciéndose así un perjuicio para los apostadores que jugaron en ellas.

- **El procedimiento de alta de MEEJA no contempla una instancia de verificación técnica interna de LNSE, previa a su instalación en sala de juegos.**

El procedimiento de alta de MEEJA establecido por LNSE indica que cada vez que el Concesionario requiera la incorporación de una MEEJA en la sala de juegos, debe entregar a LNSE la solicitud de alta junto a la documentación que avale la certificación de la máquina y sus componentes otorgada por GLI. Las MEEJA que son dadas de alta pasan por un proceso de fiscalización administrativa por el cual se analiza la documentación y las certificaciones entregadas a LNSE por el Concesionario, entre las que se encuentra el protocolo de pruebas emitido por GLI. LNSE no cuenta con circuito de homologación técnica o control de calidad propios tendiente a verificar que el funcionamiento de las MEEJA no difiera de aquel que se ha certificado.

GLI es el laboratorio internacional dedicado a la verificación de los dispositivos MEEJA. El alcance de su certificación abarca que el dispositivo analizado esté de acuerdo con las especificaciones del fabricante. Por su parte GLI firmó un convenio con la Universidad Nacional de La Plata quien, a través de su laboratorio de investigación en nuevas tecnologías, certifica las máquinas a la vez que realiza tareas de auditoría y consultoría sobre las redes de comunicación y los dispositivos de los juegos. Tal situación generó otra observación de AGN.

- **Los servicios relacionados con las MEEJA que la Universidad Nacional de la Plata brinda a LNSE, no satisfacen el principio de control por oposición, por lo que se pone en riesgo la rigurosidad de los controles o certificaciones realizadas.**

Según lo señalado en la observación anterior la Universidad Nacional de La Plata efectúa certificaciones para el alta de las máquinas a incorporar. AGN observa que dicha Universidad posteriormente audita las máquinas que previamente certificó.