



ANEXO - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N.º 37/LOTBA/18

Plan Operativo Anual 2018

Gerencia Control de Juegos y Apuestas

Lotería de la Ciudad S.E.





Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Presentación..... | 4 |
| 2. Objeto, Metas e Indicadores | 5 |
| 3. Conformación de las Áreas y Actividades en la que se desempeñan | 7 |
| 4. Plan de Control Inteligente | 9 |
| 4.1 Laboratorio Técnico de Fiscalización..... | 10 |
| 4.1.1. Laboratorio de Homologación | 11 |
| 4.1.2. Laboratorio de Investigación & Desarrollo | 12 |
| 4.2 Centro de Monitoreo | 12 |
| 4.2.1. Control on-line de MEEJA: Machine Accounting y Advantage Monitor | 12 |
| 4.2.2. Mapa Interactivo de Salas | 13 |
| 4.2.3. Fiscalización de MEEJAs Mobile ABM | 14 |
| 4.2.4. Fiscalización móvil en Agencias Oficiales..... | 14 |
| 4.2.5. Sistema de Información Agregada | 14 |
| 5 Plan de Control Operativo del Cuerpo de Inspectores | 15 |
| 5.1. Control Actividad MEEJAs | 15 |
| 5.1.1. Control de Alta, Baja y Modificación (ABM) de MEEJAs | 16 |
| 5.1.2. Control Pozos Progresivos..... | 17 |
| 5.1.3. Control de Alertas | 17 |
| 5.2. Control Actividad Mesas de Juego (Paño) | 17 |
| 5.2.1. Control del Beneficio (diario) | 18 |
| 5.2.1.1. Apertura y Cierre de mesas..... | 18 |
| 5.2.1.2. Recolección de zambullos | 19 |
| 5.2.1.3. Conteo en Bóveda | 19 |
| 5.2.1.4. Conteos Parciales..... | 20 |
| 5.2.2. Controles de Piso | 21 |
| 5.2.2.1. Control ABM Mesas de Juego (A demanda)..... | 21 |
| 5.2.2.2. Credit o Excedente (A demanda) | 21 |
| 5.2.2.3. Fill o Reposición (A demanda) | 22 |
| 5.2.2.4. Control para el cambio con caja (A demanda)..... | 22 |
| 5.2.2.5. Control de Mínimos y Máximos (Semanal) | 23 |
| 5.2.2.6. Control de Arqueo de Caja (Semanal) | 23 |
| 5.2.2.7. Control de cartas (Semanal)..... | 23 |
| 5.2.2.8. Control de Dados (Semanal) | 24 |
| 5.2.2.9. Control y Rotación de Cilindros (Semanal) | 24 |
| 5.2.2.10. Control de Stock de Fichas (Mensual) | 25 |





| | | |
|--------|---|----|
| 5.2.3. | Control de Torneos de Poker Texas Hold'Em (A demanda) | 25 |
| 5.3 | Actividad Hípica | 25 |
| 5.3.1 | Control de Doping | 26 |
| 5.3.2 | Prueba de Apuestas | 26 |
| 5.3.3 | Controles del SPC | 27 |
| 5.4 | Actividad Agencias | 27 |
| 5.4.1 | Fiscalización de Agencias Oficiales | 28 |
| 5.4.2 | Estudios de Rentabilidad | 29 |
| 5.4.3 | Apuestas Inusuales | 29 |
| 5.4.4 | Juego On Line..... | 30 |
| 6 | Descripción de los Procesos | 31 |
| 7 | Glosario de abreviaciones | 33 |
| 8 | Glosario de Sistemas..... | 33 |





1. Presentación

Mediante la Ley N° 5785 se creó la Sociedad del Estado “Lotería de la Ciudad”, en el ámbito del Ministerio de Hacienda del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, estableciéndola como autoridad de aplicación de la Ley N° 538 de Juegos de Apuestas (texto consolidado por Ley N°5666), a fin de dar cumplimiento al Artículo 50 de la Constitución de la Ciudad, que establece: "La Ciudad regula, administra y explota los juegos de azar, destreza y apuestas mutuas, no siendo admitida la privatización o concesión salvo en lo que se refiera a agencias de distribución y expendio. Su producido es destinado a la asistencia y al desarrollo social".

En línea con lo establecido en las citadas normas, la Gerencia Control de Juegos y Apuestas de Lotería de la Ciudad continúa desarrollando su labor controlando la actividad de 1.272 Agencias Oficiales de Lotería, distribuidas en toda la Ciudad de Buenos Aires, y 6.000 Máquinas Electrónicas y/o Electromecánicas de Juegos de Azar (MEEJAs), más de 100 mesas de juego del Casino de Buenos Aires así como la actividad hípica desarrollada en el Hipódromo Argentino de Palermo. El control de la actividad se lleva a cabo a través de las siguientes metodologías:

- Fiscalización operativa: Realizada por un cuerpo de inspectores de lunes a domingo, en turnos que cubren las 24 horas.
- Fiscalización inteligente/tecnológico: Se efectúa a través del Centro de Monitoreo y Control del Juego del Laboratorio Técnico de MEEJAs creado mediante Resolución N° 112/16 LNSE, dotando a los procesos de mayor eficacia, seguridad y transparencia. Dicho Centro tiene como soporte un data center de última generación, y por una serie de herramientas informáticas.

Dicho control conlleva el desarrollo de nuevas capacidades del capital humano que desempeñan funciones de fiscalización, como así también la adquisición de nuevas herramientas y sistemas tecnológicos de estándares internacionales dirigidos a continuar con la gestión de control transparente y eficiente sobre los juegos y apuestas realizados en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

Asimismo, en caso de detectar irregularidades en el marco de los controles realizados, se impulsa el proceso sancionatorio para erradicar prácticas no ajustadas a la normativa vigente como





también se continúa con la implementación de acciones acordes a la estrategia de mitigación de juego clandestino.

En concordancia con ello, la Gerencia Control de Juegos y Apuestas presenta el Plan Operativo Anual (POA) para el año 2018, documento que establece los objetivos de las tareas sustantivas que ha de desarrollar la Lotería de la Ciudad durante el año citado, orientando las acciones de fiscalización con el fin de garantizar el control eficiente y transparente del Juego en la Ciudad.

El presente plan describe la propuesta de fiscalización a través de la definición de objetivos y estrategias, y la base de capacitación mínima de las personas que llevarán a cabo las tareas, actividades y procedimientos de dicho plan.

Asimismo, se establecen parámetros que facilitan un adecuado control y mediciones claras, garantizando una fluida toma de decisiones y mayor transparencia en el control de los juegos de azar, destreza y apuestas mutuas.

2. Objeto, Metas e Indicadores

El presente plan fija los objetivos, metas e indicadores de gestión de la Gerencia Control de Juegos y Apuestas, que se identifica como documento SADE –“IF-2017-30287581—LOTBA“ o el que en el futuro lo reemplace, en el marco de planificaciones y programas tendientes a consolidar su misión y visión institucional. La misma consiste en la elaboración de una estrategia operativa y tecnológica de fiscalización y la planificación y ejecución del control sobre la actividad lúdica que explota, administra y concesiona Lotería de la Ciudad, así como en la dirección del proceso sancionatorio y la mitigación del juego clandestino a través del control de toda la actividad hípica, máquinas tragamonedas, mesas del casino, juegos On Line, agencias y otros puntos de venta.

A tales fines, la Gerencia realiza una serie de controles originados en programaciones de rutina, atención de alarmas de sistemas, control a partir de detecciones tempranas por los inspectores, y a pedido de otras áreas tanto de Lotería de la Ciudad como de otros organismos nacionales, provinciales y/o municipales.

El objeto del Plan Operativo Anual consiste en establecer metas y objetivos de controles a implementarse que serán monitoreadas a través de indicadores de 3 tipos:

- Producción
- Eficacia





- Eficiencia

Los indicadores de producción determinarán el porcentaje de ejecución de las metas programadas con una variación mensual de un 15% monitoreado por el Departamento Control de Gestión, quien deberá verificar que, más allá del nivel de cumplimiento mensual, la tendencia sea positiva con el fin de cumplimentar la meta anual.

Los indicadores de eficacia determinarán que los controles sean implementados adecuadamente a fin de que sea posible verificar y detectar irregularidades, lo que derivará en indicadores de flujo de apercibimientos y sanciones.

Los indicadores de eficiencia determinarán el cumplimiento de los plazos establecidos para cada uno de los procesos de control.

Cada indicador está compuesto por distintas variables (cantidad, tiempo, lugar, condiciones, etc.) que dan lugar a la base estadística de análisis de control de la gestión. La verificación de dichos indicadores se realizará mediante informes y documentación respaldatoria desarrollada en forma directa, emitida por el cuerpo de inspectores, el centro de monitoreo y datos obtenidos de los Sistemas utilizados y otros que puedan llegar a incorporarse (SADE, Tablero Inteligente, LIZA, SIMBA, IRIS, Big data).

Asimismo, las fuentes de información de la Gerencia serán comparadas con los datos emitidos por otras Unidades y/o Gerencias de Lotería de la Ciudad, así como aquellos brindados por los concesionarios y otros organismos del Gobierno Nacional, Provincial y/o Municipal.

En el plan de control, las tecnologías de la información representan un rol fundamental en los diversos procesos de fiscalización, por lo que deben, como un activo estratégico y operativo, permitir la generación de procesos con mayor eficiencia y eficacia en la detección de situaciones relevantes que puedan ocurrir en la operación diaria. En esta línea estratégica, durante la gestión 2016 y 2017 de Lotería Nacional se ha desarrollado el Centro de Monitoreo y Control del Juego, potenciado a partir del trabajo en conjunto desde la creación de la Mesa de Enlace con las autoridades de Lotería de la Ciudad.





3. Conformación de Áreas y Actividades en la que se desempeñan

La Gerencia de Control de Juegos y Apuestas cuenta con dos Subgerencias y un Departamento de Control de Gestión.

La Subgerencia *Cuerpo de inspectores* planifica, coordina y realiza el seguimiento de todas las tareas de control, integrado por 102 inspectores que se distribuyen en tres Departamentos:

1. Control de Agencias y otros puntos de venta: Cuenta con un equipo de veintiséis inspectores. dieciséis de ellos realizan su labor de fiscalización en las 1272 agencias oficiales habilitadas para comercializar el juego en la Ciudad de Buenos Aires. Asimismo, se realizan diversas tareas para detectar puntos de venta de juego no autorizado por esta Sociedad en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires; tres inspectores realizan la programación de fiscalización mediante los tickets LIZA dividiendo las Agencias en grupos de entre diez y catorce ubicaciones; y los siete inspectores restantes analizan la información obtenida por los distintos sistemas para determinar jugadas inusuales que potencialmente puedan ser maniobras del juego clandestino o lavado de dinero. También se desarrolla el análisis de páginas web con captación de apuestas a través de juego on line.

2. Control Hipódromo Argentino de Palermo: El Departamento cuenta con un equipo de treinta y dos inspectores y tiene a su cargo la fiscalización de la actividad desarrollada en el predio del Hipódromo Argentino de Palermo, entre las que se destacan las competencias de caballos Sangre Pura de Carreras (SPC) y las 4500 MEEJAs (con opción a 600 más, capacidad máxima autorizada por Res N° 31/07) que funcionan en el lugar. Adicionalmente se lleva a cabo la inspección de los eventos que se realizan en el mencionado predio, organizados por el concesionario Hipódromo Argentino de Palermo S.A. (HAPSA).

3. Control Casino de Buenos Aires: Este Departamento es el responsable de fiscalizar, a través de cuarenta y cuatro inspectores, las 100 mesas de juegos de paño y ruletas; y las 1500 MEEJAs ubicadas en los buques: "Estrella de la Fortuna" y "Princess" cuyo operador es Casino de Buenos Aires Sociedad Anónima (CBASA). El mínimo de mesas de paño que funcionarán en el establecimiento será de 30 según las condiciones del Pliego de Bases y Condiciones sin tope establecido y el máximo de MEEJAs es de 3000, según Resolución N° 30/04. La variación del número de MEEJAS se regula a través de la





habilitación de altas, bajas y movimientos (ABM), que se dan por razones comerciales, así como por razones técnicas de fallas de transmisión de datos, actualizaciones de sistemas y juegos.

Cabe destacar que los inspectores de los Departamentos Control Hipódromo Argentino de Palermo y Control Casino de Buenos Aires abocados a estas tareas, trabajan debido al tipo de explotación de lunes a domingo las 24 horas de los 365 días del año en -tres turnos

De 6 a 14 hs

De 14 a 22 hs

De 22 a 6 hs

Por su parte, la Subgerencia *Control Inteligente de Juegos y Apuestas* entiende en la estrategia operativa y tecnológica de fiscalización de la actividad de juego, en la actualización de los estándares técnicos requeridos para su explotación y en el proceso sancionatorio y cuenta para ello con tres Departamentos:

4. Planificación del control de juegos y apuestas: Este Departamento elabora los planes de fiscalización anual de las distintas áreas de la Gerencia desarrollando estrategias operativas y tecnológicas de control de la actividad de juego en la Ciudad. Asimismo, evalúa los resultados y propone las mejoras necesarias apuntando a un progreso continuo.

5. Gestión de sanciones: Este Departamento ejecuta el proceso sancionatorio por incumplimiento a la normativa vigente detectada por el cuerpo de inspectores o por gestiones de otras gerencias para luego administrar el registro de infracciones. Asimismo, participa junto al Departamento de Control de Agencias en la estrategia de mitigación de juego clandestino

6. Laboratorio Técnico de Fiscalización: Este Departamento administra el sistema tecnológico de fiscalización y diseña la estrategia tecnológica de control dando apoyo a la fiscalización operativa. A su vez, gestiona el sistema de información agregada de esta Sociedad, efectúa verificaciones y control de firmas electrónicas, redes de datos y demás tareas de carácter técnico necesarias para la ejecución del plan anual de fiscalización.

7. Por último, dependiendo directamente de la Gerencia se encuentra el Departamento Control de Gestión: Controla la ejecución y el resultado de la estrategia operativa y tecnológica de gestión en informes mensuales y anuales, analizando el cumplimiento del presente plan y los desvíos de los objetivos a través de registros





cruzados, auditoría de procesos e investigación de incumplimientos. Por otro lado, organiza reuniones de equipo semanales a fin de canalizar consultas y solicitudes para ofrecer soluciones operativas a los demás Departamentos de la Gerencia, contribuyendo con la información que expone la misma en las reuniones quincenales ante el Directorio.

4. Plan de Control Inteligente

El plan de control previsto para el 2018 contempla entre sus múltiples objetivos, la incorporación de las siguientes herramientas de última tecnología: LIZA 2, ETIQUETAS QR, BIG DATA 2, IRIS, Tablero Inteligente y Sistema Integral de Hípica, con la finalidad de optimizar los procesos de control de las distintas operaciones, reemplazando las tareas de tipo rutinarias y manuales por otras totalmente automatizadas a través del Sistema de Monitoreo y Control On Line (SMC). Toda esta actividad, es canalizada por un data center de última generación en conjunto con una serie de herramientas informáticas, que se describirán en los procesos de fiscalización, a partir de las dos áreas de trabajo inteligente, por un lado el Laboratorio Técnico de Fiscalización y por otro lado, el Centro de Monitoreo.

Objetivos:

Establecer el sistema de registros de componentes, máquinas y sistemas que se instalen en -el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

Validar los certificados de cumplimiento técnicos de las MEEJAs e impulsar un sistema integral de control de los mismos.

Procesar la información de todos los procesos de control operativo para su análisis y desarrollo de estadísticas. Realizar simulacros de operaciones para analizar nuevos procedimientos, prueba y ensayos en función de desarrollo de mejora de gestión.

Investigar e impulsar nuevas tecnologías, sistemas y procesos con el objetivo de integrar los sistemas existentes y a desarrollar, como así también proponer espacios de capacitación.

Implementar la fiscalización y control inteligente a partir de la parametrización de eventos que generan alertas online y captura de datos en tiempo real, u offline según los casos, permitiendo la toma de decisiones de manera más eficiente, integral y oportuna.

Optimizar la generación de Tickets, centralizándolos, clasificándolos por el Centro de Monitoreo y emitiendo los mismos con un alto grado de eficacia, generando mayor calidad de inspección.





Optimizar la labor de los inspectores del Centro de Monitoreo para dar atención a las mismas, según matriz de criticidad, identificada como documento SADE "IF-2017-30283845—LOTBA" o la que en el futuro reemplace a la misma.

Contar con la Jerarquización y profesionalización de la totalidad de los inspectores que actualmente se desempeñan en las áreas de control de la Gerencia.

Disminuir las tareas rutinarias de control desarrollando una óptima centralización del trabajo para aumentar los controles más eficientes y eficaces que transmitan transparencia y protejan los intereses de los vecinos.

4.1 Laboratorio Técnico de Fiscalización

Uno de los principales objetivos de fiscalización del laboratorio son las máquinas tragamonedas o MEEJAs, que representan la operación más compleja desde el punto de vista del control, y el 40% del beneficio percibido por Lotería de la Ciudad. La tarea consiste en verificar la autenticidad e integridad de los componentes críticos de las máquinas tragamonedas.

Previo a su instalación en las salas de juego, sea en Hipódromo Argentino de Palermo o en Casino de Buenos Aires, estos dispositivos son sometidos al análisis y registro dentro de una única base de datos que permitirá conocer el status (en proceso-aprobado o rechazado), con la finalidad de asegurar que estos operen de acuerdo a sus características de fabricación, y se garantice que las especificaciones técnicas, la funcionalidad de los juegos (porcentajes de devolución) y las condiciones de azar sean las previstas en su configuración (tabla de pago seleccionada).

Las MEEJAs, poseen distintas tablas de pagos y matemáticas de juego, estas son las que determinan el porcentaje de devolución teórico que se espera sea pagado durante el ciclo de juego. Este porcentaje de devolución teórico se cumple aproximadamente a los diez millones de jugadas en un tiempo aproximado de 5 años. En la Ciudad de Buenos Aires, según la normativa vigente, ese porcentaje de devolución teórico no puede ser menor al 90%. Es decir que, en promedio, durante el ciclo de juego de la maquina cada 100 pesos apostados, 90 se devolverá en premios al apostador y 10 queda como beneficio.

Para que este proceso sea transparente, exacto y seguro, es necesario generar estándares técnicos que establezcan los comportamientos esperados de los componentes tanto en lo que





respecta a medidas de seguridad como así también en lo referente al funcionamiento técnico, propiamente dicho, de todos los elementos críticos que intervienen o afectan en el funcionamiento de la máquina. Estos estándares, componen los requisitos que las máquinas tragamonedas deben superar a través de distintos ensayos que llevan a cabo los laboratorios técnicos de testeo de dispositivos electrónicos y electromecánicos. Los laboratorios independientes de reconocido prestigio internacional, evalúan y emiten certificados de aprobación de las plataformas, los componentes lógicos, memorias críticas, juegos, placas de conexión e interfaces de comunicación.

4.1.1. Laboratorio de Homologación

Durante el año 2018, el Laboratorio de fiscalización trabajará en el protocolo de registración, a través de un registro de laboratorios, un registro de fabricantes de máquinas tragamonedas y sistemas y un registro de componentes críticos y dispositivos asociados en el que deberán registrarse todas las empresas que quieran que sus productos operen en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, y en el que deberán revalidarse todos los que ya lo hacen, durante un período de adecuación.

Dicho Registro formaliza las medidas adoptadas por Lotería de la Ciudad, para garantizar que todos los componentes del parque de tragamonedas cumplan con los estándares internacionales en la materia, y de esta manera no solo regular las operaciones sino tener un mejor conocimiento de la industria del juego garantizando que solo aquellos que cumplan con los requisitos establecidos podrán operar en la Ciudad de Buenos Aires. Se complementará con el lanzamiento de la Certificación de LOTBA, un nuevo estándar que ha desarrollado el Laboratorio con asesoramiento de los principales referentes internacionales como Gaming Laboratories International (GLI), BMM TESTLABS y Slovenian Institute of Quality & Metrology (SIQ) y que nos permitirá asegurar que las máquinas operan bajo los criterios técnicos adecuados, mitigando las contingencias que puedan producirse y elevando los estándares de control.

A tales fines, se adquirió tecnología de última generación, necesaria para realizar los mismos controles que utilizan los laboratorios internacionales en sus inspecciones de campo a fin de obtener resultados precisos de las auditorías e inspecciones apuntadas a la verificación de la autenticidad e integridad de los componentes críticos que certifican los laboratorios internacionales como GLI, BMM TESTLABS y SIQ, siguiendo los procedimientos establecidos por





estas compañías en lo referente a la identificación de componentes y el aseguramiento a través del etiquetado de zonas críticas como el área lógica de la MEEJA.

4.1.2. Laboratorio de Investigación & Desarrollo

Se encuentra montada una réplica completa de la operación de una sala de juego, dentro del Laboratorio, con dos máquinas tragamonedas de generación actual, con las placas de comunicación y la interfaz correspondiente, y con un sistema de monitoreo on-line de operación de las mismas características que el instalado en las salas del Hipódromo Argentino de Palermo y el Casino de Buenos Aires, permitiendo así, realizar todo tipo de pruebas sobre las terminales, ensayos sobre procesos de control, evaluaciones sobre sistemas de control y capacitación continua al personal. Se generan asimismo espacios de capacitación y de transmisión de conocimientos integrando a las áreas operativas en este proceso.

4.2 Centro de Monitoreo

El nuevo Centro de Monitoreo y Control del Juego, cuenta con un sistema integrado de fiscalización y control que permite monitorear las MEEJAs y capturar datos en tiempo real, lo que facilita la detección de determinados eventos que puedan ocurrir en las salas, emitiendo reportes automáticos e inalterables ante cada eventualidad.

Este sistema está compuesto por una serie de herramientas informáticas desarrolladas por Lotería de la Ciudad y distintos proveedores, que trabajan en forma conjunta permitiendo el seguimiento de las operaciones online que se desarrollan en las distintas salas de juego.

A continuación detallamos algunas de ellas:

4.2.1. Control on-line de MEEJA: Machine Accounting y Advantage Monitor

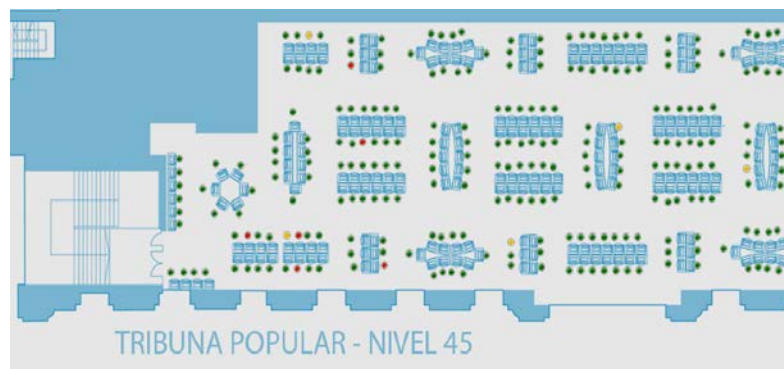
Son los componentes principales del Sistema de control y gestión de la firma IGT, reconocida internacionalmente como una de las firmas líderes del mercado de juego. Este es el sistema utilizado para las terminales instaladas en el Hipódromo Argentino de Palermo y Casino de Buenos Aires. **Machine Accounting** permite la liquidación del beneficio de las MEEJAs, la fiscalización de los movimientos que se producen en las explotaciones y el ejercicio de los



controles sobre las terminales habilitadas. **Advantage Monitor**, es la herramienta destinada al tratamiento de los distintos eventos que producen las tragamonedas en un sistema de alertas que se chequean técnicamente desde el Centro de Monitoreo y desde la Sala por los inspectores, por lo que el contraste de información por las dos Subgerencias brinda mayor seguridad de efectividad de control.

4.2.2. Mapa Interactivo de Salas

Este sistema permite visualizar a través de diferentes colores (Rojo-Amarillo-Verde) eventos que se producen en sala, la disposición de las islas de máquinas con información de las mismas, datos del evento, contadores y cámaras del CCTV. También admite ser parametrizado siguiendo distintos grados de criticidad, permitiendo tener en forma visual un rápido panorama del funcionamiento de las salas de juego. Para ello se capacitó a personal de esta Gerencia quien se encarga de mantener actualizado los lay-out digitales a fin de efectuar una correcta fiscalización. Esta herramienta, trabaja en forma asociada con el sistema de cámaras de seguridad CCTV, lo que permite un seguimiento en vivo como así también salvar copias de resguardo o recuperación de video a requerimiento.



La interacción de las herramientas mencionadas se completa con el tratamiento de las alarmas y eventos, analizándolos y tomando acciones en consecuencia.

LIZA es la herramienta destinada a mejorar los procesos de fiscalización, permitiendo llevar adelante esas acciones, traducidas en un mejor control sobre la actuación de los inspectores de Lotería, programando más eficientemente las rutinas de campo y posterior recuperación de informes para su análisis y seguimiento. Esta nueva herramienta informática es la plataforma que permite al personal del Centro de Monitoreo administrar los eventos, generando tickets (órdenes de inspección), dirigiéndolas directamente al personal destinado en cada explotación. Los



departamentos de control programarán entre su personal estas órdenes, ejerciendo así un control proactivo, que complementado con las tareas de rutina redundan en una fiscalización eficiente y eficaz. Durante 2018 realizaremos mejoras al sistema Liza para facilitar la tarea del inspector y mejorar la trazabilidad.

4.2.3. Fiscalización de MEEJAs Mobile ABM

LIZA permite mediante el uso de una tablet llevar adelante la verificación de las Máquinas Tragamonedas a partir de cuestionarios y/o listas de chequeo objetivas donde el personal destacado *in situ* examina los dispositivos de juego propuestos. La verificación de los puntos sensibles de control de las máquinas tragamonedas, en formato digital otorga eficiencia y eficacia a los procesos, generando registros que permiten la trazabilidad de los equipos y la construcción de la historia de los mismos. Esta herramienta posibilita el almacenamiento digital de todos los procesos de ABM (alta – baja y modificaciones) cada vez que se efectúe un movimiento en las salas.

4.2.4. Fiscalización móvil en Agencias Oficiales

Se modernizó el proceso de inspección de agencias incorporando listas de verificación/checklist a través de tablets. Este proceso permite relevar electrónicamente a los agentes oficiales generando automáticamente actas de irregularidad en caso de ser detectadas. Esta herramienta tecnológica abarca inspecciones de rutina, cambios de local, cesión de derechos, anexión de rubros e inspecciones a requerimiento de otras áreas. La información originada por los informes de los inspectores que utilizan esta herramienta en sus recorridos de fiscalización, se centralizará en el Centro de Monitoreo a fin de contar con la integración de la información en una base de datos única como ser los datos SAP de los permisionarios, sanciones, habilitaciones, datos del local y los juegos que comercializa.

4.2.5. Sistema de Información Agregada

Fiscalización inteligente a partir de la parametrización del comportamiento de las MEEJAs. Construcción de información gráfica (Dashboards) con los principales indicadores de la operación que permiten identificar conductas fuera de los parámetros habituales y que pudieran observarse



como anómalas. Herramienta orientada a la toma de decisiones para optimizar la estrategia de control.

5 Plan de Control Operativo del Cuerpo de Inspectores

Objetivos:

Implementar el Plan de Fiscalización Anual en forma eficaz y eficiente, coordinando las tareas de control del cuerpo de inspectores capacitado para tal fin, con el apoyo de las herramientas tecnológicas y la asistencia del Centro de Monitoreo para atender los eventos.

Establecer nuevos controles de la actividad hípica para dar cumplimiento al Reglamento General de Carreras, mejorando los controles antidoping, y del totalizador de apuestas.

Optimizar los controles de la actividad de mesas de paño de la mano de la utilización de herramientas tecnológicas como el SIGAD/LIZA en sala.

Para atender las actividades de control operativo, los departamentos de Control de Casino de Buenos Aires, Hipódromo Argentino de Palermo y Agencias cuentan con el equipo de inspectores capacitados específicamente para actuar según la normativa y el manual de procedimientos vigentes. Dichas actividades de control se desarrollan en tres lugares físicos diferentes: Casino de Buenos Aires, Hipódromo Argentino de Palermo y Agencias; y las actividades se encierran en 4 temáticas globales: Paño, MEEJAs, Hípica y Agencias.

El inspector es el encargado de realizar los controles *in situ*, utilizando el sistema LIZA para elaborar los informes correspondientes, apoyándose en algunos procesos por otros sistemas específicos. Para lograr formar parte del equipo se debe asistir a las capacitaciones propuestas para los inspectores y resolver las evaluaciones que se proponen para cada caso.

Además de los más de 90 inspectores, existe un grupo de 13 administrativos que brindan apoyo a las gestiones de expedientes, documentación respaldatoria y contribución al proceso de inspección.

5.1. Control Actividad MEEJAs



Este proceso que realiza el inspector en sala, reúne desde los controles básicos sobre las MEEJAs, hasta los referidos a los elementos críticos, abarcando todos los aspectos regulados por la normativa vigente en la materia. Entre los principales, podemos destacar:

Control de inventario, donde se busca el cotejo de todos los parámetros físicos de la terminal y su relación con el inventario de máquinas autorizado.

Pruebas de Juego/Meter Test, destinadas a comprobar el funcionamiento ante la realización de apuestas y su respuesta ante los parámetros esperados, garantizando así el comportamiento de



los juegos ante el público apostador.

Firmas digitales, mediante la utilización de las herramientas destinadas para tal fin, se obtiene el resultado de la aplicación de un algoritmo matemático - una combinación de números y letras unívoca - que se compara con los certificados emitidos por los laboratorios de reconocido prestigio, comprobando la correspondencia de los mismos.

5.1.1. Control de Alta, Baja y Modificación (ABM) de MEEJAs

El proceso de ABM establece los lineamientos de fiscalización para los movimientos que se producen en las salas de juego. Este proceso se inicia por cuestiones operativas y/o comerciales mayormente a requerimiento de los operadores a la Gerencia de Ordenamiento del Juego, tomando intervención la Gerencia de Control de Juegos y Apuestas en los aspectos de controles técnicos y operativos de la MEEJA. El Laboratorio Técnico analiza que la documentación presentada cumpla con los requerimientos establecidos en la normativa vigente. La segunda



intervención la llevan adelante los distintos Departamentos de Control destacados en las explotaciones, debiendo estos hacer los chequeos físicos (Inspecciones/ control de MEEJAS), y demás cuestiones operativas, a fin de que las terminales queden en condiciones para habilitarse al público operador. En ambos casos las áreas realizan informes de los resultados obtenidos, que se elevan a la Gerencia de Ordenamiento del Juego a fin de que ésta determine la viabilidad de los pedidos efectuados.

5.1.2. Control Pozos Progresivos

Se estableció un control de rutina con el objetivo de determinar los valores actuales de los pozos progresivos habilitados, el correcto incremento, acreditación y configuración de los mismos. En él se incluyen los casos en que se hayan producido reinicio de los pozos, si estos obedecen a pagos efectuados por premios, a fallas técnicas, *roll over* o vuelta de contadores y al reingreso de importes de pozos progresivos de máquinas que han sido dadas de baja. Este proceso se hace parcialmente por el inspector en sala y por otro lado por un inspector administrativo en las oficinas de Lotería de la Ciudad en el Hipódromo Argentino de Palermo o en el Casino de Buenos Aires.

5.1.3. Control de Alertas

El Centro de Monitoreo y Control procesa diariamente las alertas de eventos que se producen en las MEEJAS, derivando a cada departamento de control según corresponda un detalle de todos aquellos que deban ser procesados (se genera ticket Liza) o descartados (con indicación de los motivos).

Dependiendo de la tipicidad del evento y utilizando las herramientas disponibles para el análisis y tratamiento (Simba, Sistema de Monitoreo y Control *On Line*, Mapas Interactivos Advantage Monitor) será responsabilidad de los inspectores destacados en las explotaciones verificar mediante procedimientos preestablecidos las MEEJAS informadas, arribando finalmente a la resolución de los Tickets Liza generados. Esto se interpreta como la realización de inspecciones para los casos positivos y el descarte de aquellos que no requieran intervención debiendo -en ambos casos- estar justificados.

5.2. Control Actividad Mesas de Juego (Paño)





Las más de 100 mesas de paño están ubicadas exclusivamente en 5 salas distribuidas entre los dos buques del Casino de Buenos Aires. Los procesos de control de la actividad de mesas de juego son constantes dado que implica, no solo intervenir en los procesos asociados al cálculo del beneficio, que se lleva a cabo una vez al día, sino también en los movimientos de fichas entre las mesas y las cajas, control de elementos de juego, arqueo y control de cajas, fiscalización de movimientos de mesas, y demás procedimientos necesarios para que la actividad en la sala se desarrolle de acuerdo a la normativa vigente.

5.2.1. Control del Beneficio (diario)

La determinación del beneficio, se realiza a los efectos de establecer el resultado arrojado por la explotación de las mesas de juego del Casino, en cada día operativo. Se entiende por día operativo al período de tiempo que va desde las 06.00 am de un día, hasta las 06.00 am del día siguiente.

El control del Beneficio incluye las siguientes acciones:

5.2.1.1. Apertura y Cierre de mesas

El cierre de una mesa implica el dejarla sin juego, resguardando la banca bajo llave y dejando registro de la posición de la banca de juego (cantidad de fichas individualizadas por número de serie). Al momento de la apertura de dicha mesa, la posición de la banca debe coincidir exactamente con el registro al momento del cierre. Este registro consiste, básicamente, en suscribir un formulario previamente completado por el personal del Agente Operador, controlando que toda la información que contiene el mismo es correcta. El formulario consta de: Fecha, Hora, Juego, Número de mesa, Tipo de moneda, Inventario de las fichas, firmas de los intervinientes. Las fichas se encuentran discriminadas según su valor, consignando la cantidad de las mismas y el valor total en la moneda que corresponda (pesos/dólares). Estos formularios se completan por cuadruplicado, correspondiendo dos copias al cierre y dos a la apertura, ya que el cierre de un día corresponde a la apertura del día siguiente.

En el turno noche, a medida que disminuye el público presente en el Casino, se van cerrando las mesas de juego, a través de este procedimiento. Al momento de realizar el cierre de la mesa, se





introduce una copia del formulario dentro del zambullo o drop, y otra copia queda bajo llave, junto con la banca, y se introduce en el zambullo al momento de la apertura de dicha mesa.

A las 6.00hs, cuando cambia el día de operación, se realiza el cierre y apertura simultáneos de todas las mesas que hubieran quedado con juego en ese horario. La banca queda funcionando en lugar de quedar cerrada, y el formulario de apertura de la mesa queda en la banca hasta el momento que se intercambian los zambullos.

5.2.1.2. Recolección de zambullos

La recolección de zambullos es un proceso que resulta fundamental a los efectos de la determinación del beneficio, dado que cada uno de los mismos contiene la recaudación de las mesas de juego. Cada zambullo se encuentra identificado por un código de barras único, que contiene el juego y número de mesa al que pertenece, la moneda (pesos o dólares) de dicha mesa, el buque y nivel en que se encuentra la misma, un código numérico asignado a cada zambullo y una letra -"A" o "B"-, dado que cada mesa tiene dos zambullos asignados. Este código de barras se encuentra impreso en una etiqueta y pegado en cada zambullo.

A las 06.00 horas de cada día, al momento del cambio del día operativo, y una vez que todas las mesas de juego se cerraron (tanto las que continúan con juego como las que no), se procede al intercambio de zambullos en cada una de las mesas del Casino, extrayéndose el del día que finaliza e introduciéndose el del nuevo día, el cual se encuentra vacío. El momento del intercambio de zambullos, se registra a través de un dispositivo de lectura de código de barras, el zambullo que se extrae y el que se introduce, quedando este dato almacenado en una aplicación que interactúa con SIGAD.

A medida que se recolectan los zambullos de todas las mesas de cada uno de los cinco pisos, se trasladan en un carro utilizado para tal fin, a la bóveda para el conteo de la recaudación.

5.2.1.3. Conteo en Bóveda

El conteo en bóveda se realiza a los efectos de establecer la recaudación de cada una de las mesas de juego. Este dato resulta fundamental para determinar el beneficio del Casino. El





proceso se lleva a cabo en la bóveda del buque “Estrella de la Fortuna”, la cual se encuentra en la última cubierta del barco.

Hasta la bóveda se llevan los carros que contienen los zambullos con la recaudación del día de operaciones. Dentro de la bóveda hay dos mesas con tapa transparente, sobre las cuales se vuelcan los billetes y Fichas No Negociables (FNN) para su selección y conteo, lo que es llevado a cabo por personal del Agente Operador utilizando máquinas selectoras y contadoras de billetes. El conteo se va haciendo de a un zambullo a la vez, para lo cual debe registrarse una vez más, a través del dispositivo lector de código de barras, el código del zambullo que se va a contar. Este código debe coincidir, no sólo con el que se registró como extraído en el proceso de recolección de zambullos, sino que también con el que figura en SIGAD como que fue extraído el día anterior. De no coincidir estos datos, el sistema mostrará un error y no permitirá ingresar los datos del conteo en SIGAD.

Para fiscalizar el conteo, presencian el mismo dos inspectores de Lotería de la Ciudad, los que se ubican uno en cada mesa y van cargando en el sistema SIGAD las cantidades de billetes y FNN que se cuentan de cada uno de los zambullos, según van visualizando en los visores de las máquinas contadoras de billetes, y en las mesas a partir de la disposición de las Fichas No Negociables, hasta terminar la totalidad de los zambullos.

5.2.1.4. Conteos Parciales

A solicitud del Agente Operador, pueden realizarse durante el transcurso de la jornada, conteos parciales de algunas de las mesas de juego. Esto suele suceder por cuestiones comerciales por parte del operador, ya sea que necesite disponer de dinero en efectivo para las cajas, o que considere que alguno/s de los zambullos se encuentre lleno y amerite su vaciamiento antes del cierre operativo del día. En este caso se lleva a cabo el mismo procedimiento descrito en los puntos anteriores, pero únicamente respecto de las mesas definidas por el Agente Operador.

El conteo parcial implica el intercambio de los zambullos que se extraen e ingresan, a ser tenidos en cuenta para el conteo diario que se lleva a cabo con posterioridad, durante el cierre operativo del día. Queda registrado de igual manera en SIGAD y se considera al momento de determinar el Beneficio Diario.





5.2.2. Controles de Piso

Como ya se dijo, el Casino de Buenos Aires cuenta con cinco pisos en los que hay dispuestas mesas de juego. Cada día, en el turno de la mañana, se encuentran abiertos al público, tres de esos cinco pisos, mientras que tanto en el turno de la tarde como en el de la noche, se encuentran abiertos los cinco pisos. En cada piso operativo se llevan a cabo diferentes procedimientos tendientes al control de la operación.

5.2.2.1. Control ABM Mesas de Juego (A demanda)

Las ABM de mesas de juego tienen por finalidad modificar el *lay out* de las salas en función de una necesidad operativa/comercial. Para esto, el operador debe solicitar a Lotería de la Ciudad, a través de la Gerencia de Ordenamiento del Juego, la habilitación del movimiento. Una vez realizado esto, el área administrativa que aprueba el movimiento, notifica al área operativa que debe realizar los controles correspondientes en la sala a los efectos de dejar habilitada la mesa para que pueda ponerse en producción. Dicho control consiste en verificar contra la información contenida en la nota de aprobación, los datos correspondientes a tipo de juego, número de mesa, tipo de moneda, buque y nivel. De ser coincidente la información, se procederá a informar a la Gerencia de Ordenamiento de Juego para la aprobación de la ABM, según corresponda, y actualización de la información en SIGAD, para que quede la mesa habilitada o deshabilitada (según corresponda) para ingresar la información para el cálculo del Beneficio Diario.

5.2.2.2. Credit o Excedente (A demanda)

Es un procedimiento que se realiza cuando en una mesa de juego hay un exceso de fichas de determinado valor con relación al movimiento normal de dicha mesa, por lo que este excedente de fichas es retirado y llevado a la caja del nivel correspondiente. Para esto, el supervisor confecciona una planilla donde consigna la cantidad de fichas que se van a retirar y los datos correspondientes a la mesa de juego. En presencia del inspector de Lotería de la Ciudad que controla el formulario para que coincida con la cantidad a retirar, el croupier presenta sobre el paño las fichas que se van a llevar a la caja, para que también sean controladas por el personal de CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) del casino a través de las cámaras. Este proceso también se realiza en oportunidad de darse la baja de una mesa para lo cual se efectúa un credit de la totalidad de las fichas existentes en la banca, siguiendo el mismo procedimiento detallado





con anterioridad. Las fichas son retiradas de las mesas de juego en unos contenedores (racks), los que se introducen en unas cajas de acrílico transparente para facilitar su traslado. El inspector de Lotería de la Ciudad retiene el cuerpo del formulario que corresponde, para que se impute el movimiento de fichas en oportunidad de la determinación del beneficio de la mesa. Dichos movimientos son ingresados manualmente por el Supervisor de cada turno al Sistema SIGAD a partir de la carga de la información contenida en el/los formulario/s citado/s.

5.2.2.3. Fill o Reposición (A demanda)

Este procedimiento se realiza cada vez que por razones de pagos y dinámica del juego, es necesario reponer fichas de uno o varios valores determinados. Para esto, el supervisor de la mesa confecciona un formulario con las cantidades de fichas que necesita reponer y los datos de la mesa de juego y lo envía a la caja del nivel en que se encuentra la mesa. Una vez que la caja recibe el formulario, procede a preparar las fichas para remitirlas a la mesa. Las fichas son llevadas a la mesa de juego en unos contenedores (racks), los que se introducen en unas cajas de acrílico transparente para facilitar su traslado. El encargado de llevar las fichas es un empleado de caja el cuál es acompañado por personal de seguridad de la empresa. Una vez en la mesa, las fichas son presentadas por valor sobre el paño para facilitar su conteo. El Inspector de Lotería de la Ciudad procede a contarlas y rubricar el formulario a los efectos de dar conformidad a la operatoria. Para finalizar las fichas son introducidas en el espacio correspondiente a la banca de la mesa. El inspector de Lotería de la Ciudad retiene el cuerpo del formulario que corresponde para que se impute el movimiento de fichas en oportunidad de la determinación del beneficio de la mesa. Dichos movimientos son ingresados manualmente por el Supervisor de cada turno al Sistema SIGAD a partir de la carga de la información contenida en el/los formulario/s mencionado/s.

5.2.2.4. Control para el cambio con caja (A demanda)

Este procedimiento se realiza cada vez que por razones de pagos y dinámica del juego se encuentre en la banca de la mesa el faltante de determinado valor/es de fichas y por otro lado el sobrante de otro valor/es de fichas. Para esto, el supervisor de la mesa confecciona un formulario con las cantidades de fichas que necesita retirar y las que deben ser llevadas a cambio, consignando además los datos de la mesa. El formulario es remitido a la caja del nivel correspondiente. Una vez que la caja recibe el formulario, procede a preparar las fichas para





realizar el cambio. Las fichas son llevadas a la mesa de juego en unos contenedores (racks), los que se introducen en unas cajas de acrílico transparente para facilitar su traslado. El encargado de llevar las fichas es un empleado de caja el cuál es acompañado por personal de seguridad de la empresa. Una vez en la mesa, las fichas son presentadas por valor sobre el paño para facilitar su conteo, el croupier de la mesa retira de la banca las fichas del excedente y la coloca sobre el paño delante de las otras para que sean contadas y que el valor total de las que entran y las que salen sea coincidente. El Inspector de Lotería de la Ciudad que se hizo presente procede a contarlas y rubricar el formulario a los efectos de dar conformidad a la operatoria. Para finalizar, las fichas que ingresan a la mesa son introducidas en el espacio correspondiente a la banca de la mesa y las que se retiran se introducen en la caja de traslado para remitirlas a la caja. El inspector de Lotería de la Ciudad retiene el cuerpo del formulario que corresponde.

5.2.2.5. Control de Mínimos y Máximos (Semanal)

Tanto los juegos del Casino como los mínimos y máximos de las apuestas de los mismos, fueron autorizados por Lotería de la Ciudad previo a su puesta en operación. Cada una de las mesas de juego cuenta con cartelería mediante la cual se informa al público asistente los valores de las apuestas que pueden realizar. Para corroborar que dichas apuestas se encuentren dentro de la banda de fluctuación aprobada, los Inspectores de Lotería de la Ciudad realizan un control de rutina recorriendo las mesas que se encuentran operativas, consignando en el sistema LIZA a través de los dispositivos móviles utilizados para tal fin, la información que corresponde a cada una de las mesas de juego.

5.2.2.6. Control de Arqueo de Caja (Semanal)

Este control se realiza en forma aleatoria y su fin es determinar que en cada una de las cajas del Casino se opere con una sola moneda. Esto está determinado, ante la consulta realizada, por una recomendación del B.C.R.A., en oportunidad de autorizar la operación en moneda extranjera, y a los fines de controlar que no se lleven a cabo operaciones de cambio de divisas. La información del control se carga en el sistema LIZA a través de los dispositivos móviles utilizados para tal fin.

5.2.2.7. Control de cartas (Semanal)



Dicho control se realiza en forma aleatoria sobre los naipes que se utilizan en las mesas de juegos de cartas, a los efectos de determinar que la cantidad y la calidad de la baraja a utilizar sea la correcta. Según el tipo de juego, puede ser la cantidad de mazos a utilizar en cada uno de ellos. En el caso del Póker en cualquiera de sus variantes, se utilizan dos mazos; en Black Jack, el Punto y Banca o el Midi Punto y Banca se pueden utilizar seis u ocho según decida la Dirección del casino. Cada uno de los mazos, cuenta con 52 barajas del tipo francesa y tienen un color de lomo determinado. La información del control: Buque, Nivel, Juego, Número de mesa, Cantidad de mazos, Cantidad de naipes, Color del naipe, se carga en el sistema LIZA a través de los dispositivos móviles utilizados para tal fin.

5.2.2.8. Control de Datos (Semanal)

Este control se realiza semanalmente en el turno mañana, a los efectos de documentar los datos correspondientes a los dados que se utilizan en las mesas del juego CRAPS. Para tal fin, se carga la siguiente información en el sistema LIZA a través de los dispositivos móviles: Número de mesa, número de serie, color y marcas de seguridad. Las marcas se les realizan a los dados con el fin de tener una referencia y así tener un elemento de control para que los mismos no puedan ser cambiados en el transcurso de la partida. Los dados utilizados deben estar incluidos en un stock previamente autorizado y homologado por LOTBA.

5.2.2.9. Control y Rotación de Cilindros (Semanal)

Este procedimiento se realiza a los fines de tener un control de la ubicación de los cilindros de las mesas de ruleta. Cada uno de los cilindros posee un número de serie de fábrica, que se encuentra grabado en tres de sus componentes los cuales se pueden separar. Estos componentes son la cazola o base, el plato y la torre. Lotería de la Ciudad posee una base de datos con la información de la ubicación de cada uno de los cilindros, donde consta el número de mesa y el número de serie del cilindro. Además, a cada uno de los componentes de los cilindros se les coloca una etiqueta con rastros de remoción con un número propio de Lotería de la Ciudad. El control se realiza en el caso que el Operador quiera cambiar de ubicación uno o varios cilindros. La información que se carga en el sistema LIZA a través de los dispositivos móviles es la siguiente: Buque, Nivel, Mesa Actual, Número de serie del plato y de la torre, Número de etiqueta del plato y de la torre, Número de mesa nueva. Una vez que se termina este proceso, se actualiza la base de datos. El control de cilindros se realiza aleatoriamente a los efectos de controlar que no se





hubiese realizado ningún cambio no autorizado en la ubicación de los cilindros. Para tal fin, la información que se carga en el sistema LIZA a través de los dispositivos móviles es la siguiente: Buque, Nivel, Mesa, Número de Serie del plato, de la base y de la torre, Número de etiqueta del plato, de la base y de la torre.

5.2.2.10. Control de Stock de Fichas (Mensual)

Este procedimiento se realiza a los fines de tener un control de las fichas que se encuentran en el Casino (tanto Fichas No Negociables como Fichas Americanas), tanto en las bancas, como en las cajas y en Bóveda. Se procede a contar y registrar las fichas que posee el Casino en cada una de las bancas de juego, en cada Caja (incluida la sub-bóveda), y en la Bóveda del barco, donde el Agente Operador guarda un stock de fichas para utilizar en caso de necesidad. La totalidad de las fichas existentes, de acuerdo a cada tipo, denominación y moneda, no deberá exceder en ningún momento al stock de fichas autorizadas por Lotería de la Ciudad.

5.2.3. Control de Torneos de Poker Texas Hold'Em (A demanda)

El Agente Operador cuenta con una programación preestablecida de los torneos a realizar a lo largo del año. Para esto, una vez fijadas las fechas, modalidad, duración y características de cada uno de los torneos, solicita las autorizaciones correspondientes a Lotería de la Ciudad. El premio no podrá ser inferior al 70% de la recaudación por todo concepto que arroje el torneo en cuestión. Hay distintas modalidades de torneos si tenemos en cuenta su estructura, duración, modo de eliminación. Torneo principal, Clasificatorio, Satélite, Second Chance, Sit&go, Free Roll, Maratones, Freeze out. Con relación a la fiscalización de los torneos, la misma se lleva a cabo controlando *in situ* la cantidad de inscriptos reflejados en un listado que entrega el Agente Operador, contra los tickets del pago de inscripciones (Buy in). Por otra parte, se controlan los ticket recompras (re buys) y compras adicionales (add on) contra el listado de registro contable de los mismos. De esta manera se determina el beneficio del torneo.

5.3 Actividad Hípica

Los controles de la actividad hípica se efectúan durante la realización de las 120 reuniones anuales, estas últimas determinadas de la siguiente manera: los días lunes; viernes o sábado de por medio; aproximadamente un domingo al mes y jueves determinado en el año, según se desarrolle actividad hípica. Después del traspaso de competencias de Lotería Nacional S.E. a





Lotería de la Ciudad, la Gerencia de Control de Juegos y Apuestas transfirió la responsabilidad del cálculo de beneficio a la Gerencia de Ordenamiento de Juego. Además de los procesos de control de doping y del totalizador, se desarrollaron nuevos procesos de control que terminarán de implementarse entre finales del 2017 y principios del 2018 que surgen del control del cumplimiento del Reglamento General de Carreras (RGC) y la documentación del producto de Sangre Pura de Carreras (SPC).

5.3.1 Control de Doping

Una vez confirmado el marcador de cada carrera de las reuniones hípcas programadas por HAPSA., el área veterinaria efectuará la recolección de orina /extracción de sangre de los competidores a los que les correspondiere, según las normas vigentes (Resolución N° 88/16 LNSE o la que en el futuro la remplace). Luego de obtenidas las muestras del material para investigación, el contenido se reparte en 2 (dos) frascos, el primero acompañado con una parte de la clave no identificada queda en poder del jefe del servicio veterinario para que al término de la reunión personal de HAPSA lo envíe al laboratorio de control de doping interviniente a fin de realizar el correspondiente análisis. El segundo frasco (conteniendo idéntico volumen que el primero) se utiliza como muestra "testigo", tras su envasado se ensobra, identificando la carrera, el puesto y el competidor, se firma el envoltorio por el jefe del servicio veterinario, cuidador y del representante de Lotería de la Ciudad. Esta muestra testigo será recibida por el representante de Lotería de la Ciudad para su guarda en la caja metálica destinada a tal fin, junto a la correspondiente parte de la "clave o contraseña" que será resguardada en un sobre aparte, junto con las similares de esa reunión hasta la finalización de la misma, para ser cotejada en caso de ser necesario. Posteriormente se confeccionará un acta por duplicado, donde se documente lo expuesto anteriormente.

5.3.2 Prueba de Apuestas

En todas las reuniones se realiza una prueba de apuestas. Se elige una carrera en particular y por medio de LIZA se programa un ticket para que un inspector realice el proceso. Se verifica el inicio de la reunión, consigna el número y fecha de la misma, introduce el número de la carrera que se va a controlar, verifica el inicio de la misma, introduce la cantidad de caballos participantes y las apuestas habilitadas para esa carrera. Escoge una apuesta, realiza la misma, introduce el monto





de la apuesta y el número de ticket de esta, luego toma una fotografía del ticket apostado y procede a cancelar la apuesta. Luego desde la terminal que se encuentra conectada con el totalizador del hipódromo, ingresa el número de ticket de la apuesta realizada y verifica que la misma se encuentre reflejada en el mismo, procede a guardar una fotografía de la misma y envía el ticket. Luego el responsable del área verifica la inspección realizada y finaliza la misma.

5.3.3 Controles del SPC

Por medio de LIZA el inspector introduce el número de reunión, fecha y número de carrera, agrega la condición de la carrera, la que incluye, entre otros, la edad de los SPC participantes y los caballos ganadores y perdedores. Anota la cantidad de inscriptos, según el programa oficial y la cantidad de participantes. Solicita al personal de veterinaria copia de las fichas de identidad de los SPC enviadas por el Stud Book Argentino. De manera aleatoria, se escoge un caballo y se consigna el nombre y el número con el que compite. Una vez ingresado en el servicio, verifica: el número que le asignan, el control de herraduras por parte del personal de HAPSA, la presentación de la libreta sanitaria, vacunas y test de anemia infecciosa, y que se realice la revisión del estado general del caballo. Luego una vez que los SPC están por salir a los boxes de exhibición se verifica que el personal de veterinaria controle la identidad de los SPC participantes por medio de los códigos pertenecientes a cada uno de ellos (chip que posee el animal) y que estos sean coincidentes con los indicados en las fichas previamente enviadas por el Stud Book Argentino. Para cada uno de los controles anteriores introduce como respuesta sí o no, y si el caballo fue retirado por no cumplir algunos de los requerimientos anteriores. Para finalizar se agrega un cuadro observaciones, para consignarlas si fuera necesario. Envían el ticket y la persona responsable verifica el correcto desarrollo del evento y finaliza la misma.

5.4 Actividad Agencias



Se ideó la unificación de tareas del cuerpo de inspectores que realiza fiscalizaciones presenciales a fin de tener mayor presencia en la Ciudad y por ello, mitigar el juego clandestino en la mayor medida posible. Para la implementación de este proyecto de unificación de los principales cuatro



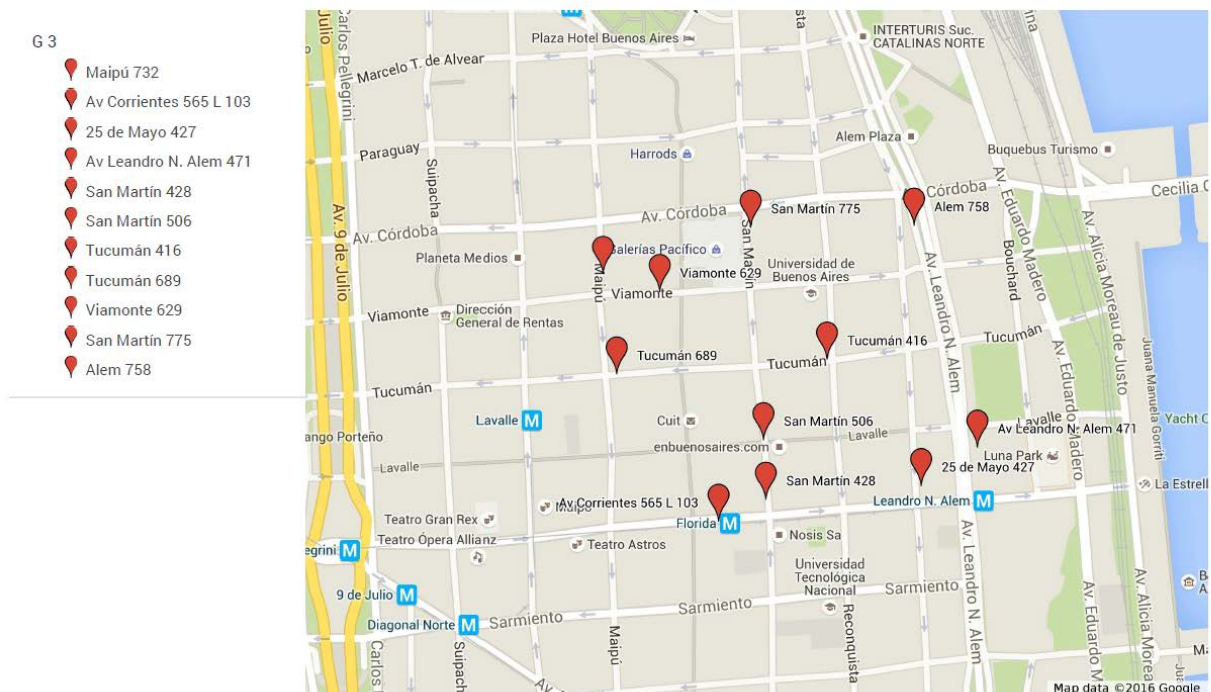


procesos del departamento, todos los integrantes del cuerpo de inspectores serán capacitados para realizar las tareas previstas en el proceso de inspección presencial, cubriendo el recorrido de la Ciudad integralmente. Por otro lado, se realizarán estudios del comportamiento de los apostadores, a través de las apuestas registradas de todas las agencias y procesadas por el tablero inteligente para determinar apuestas inusuales, generar inspecciones presenciales y determinar si corresponde darle curso al Departamento de Sanciones.

5.4.1 Fiscalización de Agencias Oficiales

Proceso de fiscalización de las 1272 agencias oficiales de Lotería de la Ciudad, a partir de visitas de un equipo de inspectores que fiscalizan los establecimientos habilitados para comercializar el juego. Estas visitas se llaman inspecciones de rutina en las que se llevan a cabo distintos chequeos, tales como que el establecimiento tenga las habilitaciones correspondientes, que se cumpla el reglamento de Lotería, a su vez, se verifica técnicamente la autonomía de las baterías de back up que poseen en el establecimiento y se efectúa la revisión de tickets y la trazabilidad de las apuestas.

Grupo 3

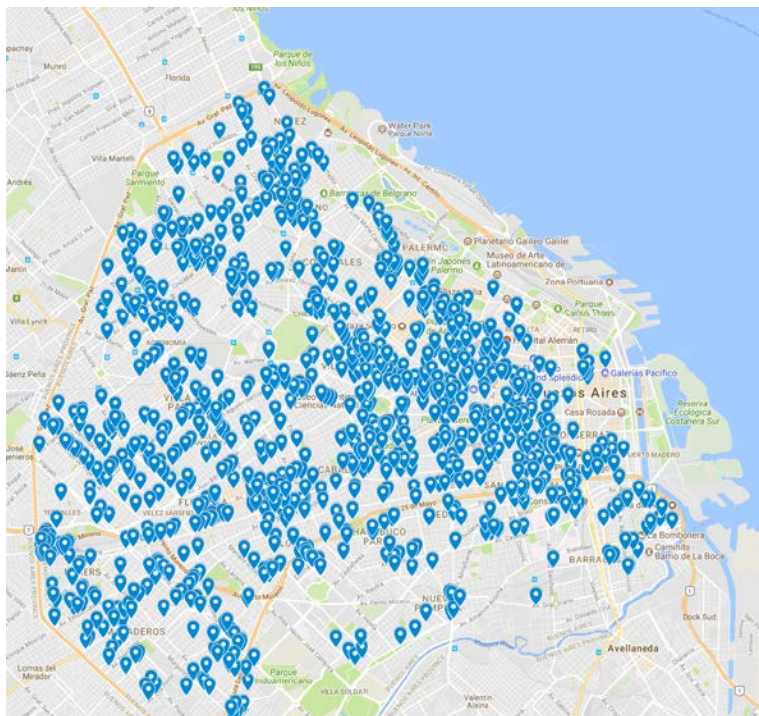


5.4.2 Estudios de Rentabilidad

Un grupo de análisis del departamento se dedica a evaluar la rentabilidad de las agencias, en aquellas que no cumplan con la recaudación mínima establecida por Lotería de la Ciudad., se compara la comisión en contraposición de los costos de la operatoria.

5.4.3 Apuestas Inusuales

Un equipo de inspectores se dedica a investigar a través del Tablero Inteligente (herramienta que procesa todas las apuestas) en función de los reportes de distintos orígenes, los movimientos y fluctuaciones de las Agencias para detectar apuestas que van por fuera de la norma, es decir, que se consideran “inusuales”. A partir de estas detecciones se generan informes de operaciones inusuales que serán remitidos para intervención de competencia al Departamento Gestión de Sanciones, en consulta con la Unidad de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y la Gerencia de Ordenamiento del Juego.



Mapa de Calor de presunto juego clandestino en base a antecedentes de detecciones realizadas por LNSE desde el año 1993.



5.4.4 Juego On Line

Con el objetivo de aplacar el juego clandestino que se realiza de manera on line, se estableció un nuevo procedimiento. Este proceso se efectúa a través de la búsqueda y análisis de apuestas On-Line que podrían infringir en las leyes aplicables en materia de Juegos de Azar hasta la presentación judicial de la denuncia, en el caso de corresponder, por el área competente.



6 Descripción de los Procesos

| Actividad | Proceso | Descripción |
|---------------|--------------------|--|
| MEEJAS | Control Meejas | Este proceso reúne desde los controles básicos sobre una Tragamonedas, hasta los referidos a los elementos críticos, abarcando todos los aspectos regulados por la normativa vigente en la materia. |
| | ABM | El proceso de ABM establece los lineamientos de fiscalización para los Movimientos que se producen en las salas de juego. |
| | Pozos Progresivos | Se estableció un control de rutina con el fin de determinar los valores actuales de los montos de los pozos progresivos habilitados, el correcto incremento, acreditación y configuración de los mismos. |
| | Alertas | Acorde con sus tareas el Centro de Monitoreo y Control diariamente procesa las alertas de eventos que se producen en las MEEJAS, derivando a cada departamento de control según corresponda un detalle de todos aquellos que deban ser procesados |
| Hípica | Control de Doping | Guarda de la muestra testigo. |
| | Prueba de Apuestas | Se realiza una apuesta y una cancelación de la misma para determinar el correcto registro de las apuestas. |
| | Controles SPC | Se realiza el control de identidad, herrajes, libreta sanitaria del caballo que participará en una carrera determinada. |
| Paño | Torneos | La fiscalización se lleva a cabo controlando <i>in situ</i> la cantidad de inscriptos reflejados en un listado que entrega el Agente Operador, contra los tickets del pago de inscripciones (Buy in). Por otra parte, se controlan los ticket recompras (re buys) y compras adicionales (add on) contra el listado de registro contable de los mismos. |
| | Beneficios | Esto es la culminación de un proceso de acciones y controles llevados a cabo a lo largo de cada jornada, que |



| | | |
|-----------------|----------------------------------|---|
| | | concluye con la carga en el sistema SIGAD de las Aperturas, Cierres, Fills, Credits que se realizaron durante la jornada de trabajo , y la recaudación de cada mesa. |
| | ABM Mesas | Las ABM de mesas de juego (Altas, Bajas y reubicación), tienen por finalidad modificar el lay out de las salas en función de una necesidad operativa/comercial. |
| | Controles de Piso | Abarca todos los controles para fiscalizar que la actividad en la sala se lleve a cabo de acuerdo a los procedimientos vigentes; además de brindar transparencia y seguridad de cara al público. |
| Agencias | Inspección de Agencias oficiales | Fiscalización de Agencias oficiales de Lotería de la Ciudad, a partir de visitas presenciales en los establecimientos habilitados para comercializar el juego. |
| | Estudios de Rentabilidad | Evaluación de la rentabilidad de las agencias, en aquellas que no cumplan con la recaudación mínima establecida por LOTBA S.E., se compara la comisión vs. los costos de la operatoria. |
| | Apuestas inusuales | Investigación en función de los reportes de distintos orígenes, se evalúan los movimientos y fluctuaciones de las Agencias para detectar apuestas que van fuera de la norma: "inusuales". |
| | Juego On Line | Búsqueda y análisis de sitios On-Line no autorizados que permiten realizar apuestas que podrían infringir en las leyes aplicables en materia de Juegos de Azar hasta la presentación judicial de la denuncia, en el caso de corresponder, por el área competente. |





7 Glosario de abreviaciones

ABM: Alta, Baja y Movimiento de MEEJAs

CBASA: Casino de Buenos Aires Sociedad Anónima

CCTV: Circuito cerrado de Televisión

GLI: Gaming Laboratories International

HAPSA: Hipódromo Argentino de Palermo Sociedad Anónima

LNSE: Lotería Nacional Sociedad del Estado

LOTBA SE: Lotería de la Ciudad Sociedad del Estado

MEEJA: Máquina Electrónica y/o Electromecánica de Juegos de Azar

POA: Plan Operativo Anual

RGC: Reglamento General de Carreras

SPC: Sangre Pura de Carreras

8 Glosario de Sistemas

ADVANTAGE Machine Accounting: Sistema de monitoreo y control on line que permite el control de las terminales. Registra los eventos principales de cada máquina y muestra a requerimiento sus contadores electrónicos. Posee gran cantidad de reportes flexibles y personalizables sobre información crítica de las EMGs.

ADVANTAGE Ez pay: Sistema T.I.T.O. de validación de tickets que permite recuperación toda la información sobre los ingresos y egresos de tickets, y todo lo relacionado con su validación y validez.

ADVANTAGE Patrón: Sistema de gestión y administración de jugadores (fidelización de clientes) que permite generar reportes de las extra credits, puntos y demás sistemas de promoción existentes.

ADVANTAGE monitor: Sistema de alertas que permite parametrizar triggers de eventos o disparadores (son objetos que se asocian con tablas y se almacenan en la base de datos. Su nombre se deriva por el comportamiento que presentan en su funcionamiento, ya que se ejecutan cuando sucede algún evento sobre las tablas a las que se encuentra asociado) desplegados en una interfaz personalizable que incluye avisos sonoros de cada evento.





Certificados de Cumplimiento Técnico: Documento que contiene el dictamen de un Laboratorio Certificador en cuanto a que un modelo específico de MEEJA, o un Programa de Juego, o un Programa Principal, BIOS o cualquier otro programa crítico y/o dispositivo de juego, cumple con las especificaciones o estándares técnicos vigentes dictados por Lotería de la Ciudad.

Certificados de Cumplimiento en seguridad Eléctrica: Documento que contiene el dictamen de un Laboratorio Certificador en cuanto a que un dispositivo cumple con los requisitos esenciales de seguridad eléctrica que aseguren que los productos eléctricos y las terceras personas estarán protegidas en circunstancias de uso normal o razonablemente previsible de tales equipos contra los riesgos para la salud y las lesiones corporales que puedan ocasionar.

Cilindro: Dispositivo que accionado para su giro y mediante el movimiento de una bola dentro de él, define la suerte del número ganador en una mesa de Ruleta.

Componente: es todo elemento, pieza o dispositivo que en conjunto con otros componentes forma parte de la composición de una MEEJA (software, programa principal, personalidad, versión, dispositivos, memorias, placas, gabinetes, componentes de hardware secundario, etc.).

COIN IN: crédito apostado.

COIN OUT: Crédito pagado.

CRAPS: Se refiere al juego de Dados aprobado para jugarse en las Salas de Casino.

Credit o Excedente: Operatoria que se realiza en una mesa de juego, retirando de su banca una cantidad de fichas de uno o varios valores, en virtud de encontrarse demasiada cantidad de las mismas. Estas fichas son llevadas a la caja de la Sala de Casino.

Dispositivo. Pieza o conjunto de piezas o elementos preparados para realizar una función determinada y que generalmente forman parte de un conjunto más complejo.



Fill o reposición: Operatoria que se realiza en una mesa de juego, en la cual se agregan a su banca una cantidad de fichas de uno o varios valores, en virtud de encontrarse un faltante o poca cantidad de las mismas. Estas fichas son llevadas desde la caja de la Sala de Casino.

GLI acces/BMM base de datos/SIQ Portal: Acceso a plataformas y página web de laboratorios internacionales, por las cuales se permite ingresar a su base de datos y consultar los certificados de cumplimiento técnico de las normas de nuestra jurisdicción que dicho laboratorio ha emitido. Esto permite alertar sobre software revocados y el estado actual de todo el software con aquella condición.

IRIS: sistema de gestión y control del parque de máquinas y componentes asociados a ella. De gran flexibilidad permitirá centralizar todos los eventos y medidas que afecten a la terminal durante su vida útil en sala. Por ejemplo puede registrar todos los datos individualizadores de la terminal, los documentos que se generen por su operación (por ejemplo informes técnicos por averías) todos los procedimientos que se realicen a la máquina, etc.

JACKPOT O PROGRESIVO: Es un pozo que va acumulando un porcentaje de las apuestas de acuerdo al desvío con el cual fue programado. Puede ser linkeado o sea de varias máquinas interconectadas entre sí o Stand alone, que es de una sola máquina.

Laboratorio Certificador de M.E.E.J.A, Sistemas y Dispositivos Asociados (“Laboratorio Certificador”): Laboratorio que por contar con los medios técnicos y científicos indispensables y con el personal idóneo, ha sido acreditado por esta Lotería para efectuar las pruebas, ensayos y certificaciones de idoneidad y calidad pertinentes de conformidad a los estándares técnicos vigentes.

Laboratorio Certificador de Seguridad Eléctrica: Laboratorio de reconocido prestigio o acreditado en la realización de pruebas y ensayos que tengan por finalidad la certificación del cumplimiento de los requisitos esenciales de la seguridad eléctrica.

MEEJA: Máquina Electrónica y/o Electromecánica de Juegos de Azar Se entenderá por tal, la definición que contemple la normativa técnica vigente en la materia. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, se comprenderán en el concepto de MEEJA todas las partes, programas de juego, sistemas de monitoreo y demás componentes que las integran y que se encuentran contempladas





en los estándares técnicos para las MEEJAs; Sistemas Progresivos o de Premios Progresivos; Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC) y Sistemas de Tickets Entrantes/Salientes (TITO).

Mobile de Fiscalización: Esta herramienta se incorporó a la ya implementada para los ABM, las listas de control predefinidas confeccionadas en base a los procedimientos formales minimizaran los procesos manuales, permitiendo contar con toda la información histórica disponible y sistematizada. De manera objetiva sin subjetividades de los inspectores y quedando registros y pistas de auditoría de todas las inspecciones realizados en sala.

Sistema de Monitoreo y Control On Line (SMC): Un Sistema de Monitoreo y de Control en Línea ("SMC") es un sistema de administración de juego que continuamente monitorea cada M.E.E.J.A. por medio de un protocolo de comunicación específico, ya sea por una línea dedicada, sistema de conexión por línea conmutada u otro método de transmisión asegurada. La tarea principal de un "SMC" es la de proporcionar registros de datos, búsquedas e informes de los eventos significativos de juegos, colección de datos financieros de los dispositivos individuales y datos de contadores, reconciliación de los datos de contadores contra los conteos electrónicos y actuales y la seguridad del sistema.

SAP: Datos de Permisarios (agencias) permite cargar todos los datos de las agencias. Y realizar búsquedas (sancionadas, habilitadas, datos del local y juegos que comercializa).

Sistema T.I.T.O. (o de vales en efectivo): es un sistema de tipo bidireccional de validación/emisión de boletos, valores o tickets. Este sistema está integrado a un sistema de monitoreo y control y permite a las MEEJAs emitir o validar tickets, reemplazado la utilización de monedas, billetes o tarjetas por un vale en efectivo impreso en papel. Estos pueden ser validados por otras MEEJAs como créditos para apostar o ser convertidos en efectivo en las cajas de pago o en las terminales destinadas a tal fin.

Sistema Bonusing (sistema de bonos): Está compuesto de dispositivos de juego que están configurados para participar en pagos de premios de bono comunicados electrónicamente desde un sistema anfitrión, y el sistema anfitrión que controla los parámetros de entrega de premios bono. El sistema anfitrión de Bono provee a los dispositivos de juego designados con facciones adicionales que dan derecho a los jugadores a premios de bono especiales basado en eventos accionados por el dispositivo de juego. En otras palabras, los premios de bono son un derivado de





una facción existente del casino donde los eventos de juego podrían resultar en pagos adicionales a aquellos descritos en la tabla de pagos (arte o pantallas de ayuda).

Sistema de premios promocionales (fidelización): Un sistema promocional está compuesto de dispositivos de juego que están configurados para participar en pagos de premios promocionales comunicados electrónicamente desde el sistema anfitrión, y el sistema anfitrión que controla los parámetros de entrega de premios promocionales. Premios promocionales son facciones adicionales que permiten a los jugadores acceder a premios promocionales basados en la actividad de los mismos. Premios promocionales son usados por los departamentos de mercadeo y seguimiento de jugadores/clubes de reembolso a jugadores con premios estáticos de incentivos (como cupones o tarjetas que pueden ser insertadas en los dispositivos lo que otorga créditos gratis a los jugadores) y premios basados en el juego del jugador. Premios promocionales estáticos son aquellos basados en criterios predeterminados que no requieren actividad del jugador o del dispositivo de juego antes de la redención.

Registro de Laboratorios Certificadores de M.E.E.J.A., Sistemas y Dispositivos Asociados (“Registro de Laboratorios”): Listado con los nombres de los Laboratorios Certificadores acreditados por Lotería de la Ciudad.

Registro de Fabricantes M.E.E.J.A., Sistemas y Dispositivos Asociados (Registro de Fabricantes): Listado con los nombres de los Fabricantes de M.E.E.J.A. autorizados por Lotería de la Ciudad.

Registro de Componentes Aprobados: Listado que incluye la totalidad de los componentes y dispositivos que han sido aprobados por el Laboratorio Técnico, conforme el procedimiento de aprobación de componentes.

Tabla de pagos (también conocida como “variación): Un término usado para describir el comportamiento matemático de un juego basado en las hojas PAR del fabricante, inclusive del porcentaje de retorno y reflexión de todos los pagos/premios posibles

Kiosco (terminal de autogestión o estación de pago de tickets); equipo electromecánico con la capacidad de interactuar por medio de una interfaz directamente con el cliente y con los



sistemas de gestión de sala para validar tickets, cambiar el valor del ticket en billetes de curso legal, emitir tickets por valores de vuelto o a cambio del ingreso de valores al kiosco, etc.

RNG Mecánico (también conocido como “Dispositivo Físico de Aleatoriedad”): Un RNG que genera resultados mecánicamente empleando las leyes de la física. Implementaciones de éstos en las M.E.E.J.A. incluyen pero no están limitados a: ruedas mecánicas, tomboles, sopladores, mezcladores, barajadoras de naipes y repartidoras de cartas etc.

Barajadoras de naipes: dispositivo con capacidad de reordenar uno o más mazos de naipes con el fin de erradicar algún patrón incluido en las cartas de juego.

Repartidores de cartas: dispositivo que se usa para contener las cartas de juego y ser distribuidas por un crupier a cada jugador del juego de cartas.

Impresora de tickets: Un dispositivo periférico que imprime los boletos, cupones, vales o recibos.

Sabot (Zapato): Dispositivo contenedor donde se depositan los naipes de la baraja utilizadas en los pases de las mesas de juego una vez que las mismas han sido barajadas convenientemente, a los efectos de su manipulación y distribución una a una de las mismas. Los sabots pueden ser manuales o electromecánicos.

SIGAD: Sistema integrado de gestión administrativa que se utiliza para la gestión operativa de los juegos que se comercializan a través de Agencias, liquidación de premios a beneficiarios y beneficio diario de juegos de mesas.

Sistema mobile de actividades de agencias: Se modernizó el proceso de inspección de Agencias incorporando listas de verificación/checklist a través de tablets, este proceso permite relevar electrónicamente a los agentes oficiales generado automáticamente actas de irregularidad en caso de ser detectadas y remitidas a la Gerencia Ordenamiento del Juego para su evaluación. Esta herramienta tecnológica abarca inspecciones de rutina, cambios de local, cesión de derechos, anexión de rubros e inspecciones a requerimiento de otras áreas.

Sistema de fiscalización Mobile ABM: Nueva herramienta informática que permite a través de la utilización de tablets efectuar la verificación a partir de parámetros (cuestionarios pre establecidos,





antecedentes electrónicos documentales y respaldo fotográfico) de los puntos críticos que ameritan el control de las máquinas tragamonedas, esta implementación permite fiscalizar y almacenar digitalmente todos los procesos de ABM (altas, bajas y modificación) que se efectúen en las salas de MEEJAs, permitiendo efectuar la trazabilidad de la historia de la maquina desde su instalación hasta su baja.

Sistema de registro de sanciones: Tendrá por objeto el registro de las sanciones y su estado de ejecución que pesen sobre los operadores autorizados en la jurisdicción.

Sistema integral beneficio de casino: Este sistema permite obtener el beneficio de la actividad a través del ingreso de información relacionada con la apertura, cierre, fills, credits y recaudación de las mesas de juego. Cuenta con distintos niveles de acceso de acuerdo a la función de cada usuario realice y genera reportes de gestión y control y cuenta con pistas de auditoria respecto de las modificaciones que pudieran producirse. También permite almacenar todos los movimientos producidos en la mesa de juego con información histórica de beneficio por fecha por mesa y por juego.

Sistema de control recolección de zambullos: Este sistema informático permite efectuar el seguimiento y estado de los zambullos de las mesas juego, mediante la utilización de etiquetas del tipo void y mediante la lectura al momento del reemplazo de los zambullos y al momento del cierre de cesión para el recuento de los valores alojados en los mismos. Dicha información se encuentra integrada al Sistema de Control de Beneficio, para el posterior cálculo del producido.

Sistema de información agregada (big data): Fiscalización inteligente a partir de la parametrización de comportamiento de las MEEJAs. Construcción de información gráfica (Dashboards) con los principales indicadores de la operación que permiten identificar conductas fuera de los parámetros habituales y que pudieran observarse como anómalas. Herramienta orientada a la toma de decisiones para optimizar la estrategia de control.

Stacker: Dispositivo contenedor, donde se depositan los billetes y/o los tickets dentro de una máquina tragamonedas, con posterioridad a que los apostadores los han introducido por la ranura correspondiente. Posee un dispositivo que los va apilando uno a uno y no pueden ser sacados desde el exterior de la máquina.



ANEXO - RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N.º 37/LOTBA/18 (continuación)

Zambullo (Drop): Dispositivo contenedor metálico o de otro material aprobado que se encuentra ubicado debajo de las mesas de juego, adherido a las mismas, en el cual el croupier o dealer introduce a través de una ranura los billetes o fichas no negociables producto de la venta o cambio de fichas que se producen en cada mesa de juego. El mismo posee una cerradura que impide que sea retirado sin que la misma sea accionada y una puerta para proceder a retirar los valores en oportunidad de realizarse el conteo.

Tablero Inteligente: sistema que toma la totalidad de apuestas realizadas en las agencias oficiales y las procesa para entregar informes y facilitar la toma de decisiones.

