

VICENTE ALTEMIR GISTAU

JEFE DE INSPECCIÓN DE RIESGOS. CASINO MARBELLA.

# «Prevención, respuesta y continuidad son los puntos básicos de la estrategia de seguridad del casino»

Texto: Gemma G. Juanes.

Fotos: Casino Marbella



«La digitalización está ayudando a que los departamentos tengan mayor agilidad a la hora de reaccionar, cambiar, quitar o poner procedimientos de actuación», explica Vicente Altemir Gistau, jefe de Inspección de Riesgos del Casino Marbella, quien destaca en esta entrevista el papel de la tecnología dentro de la estrategia de seguridad de un casino.

—Casi tres años después de que comenzase la crisis sanitaria,

**¿cómo ha integrado el departamento de Seguridad del Casino Marbella nuevas definiciones de riesgos, amenazas u objetivos de protección?**

—Los cambios en la legislación y las recomendaciones sanitarias tuvieron como consecuencia la definición de unas nuevas amenazas que se integraron en el Plan de Autoprotección empresarial, procurando la mayor armonización entre los procedimientos existentes para los riesgos ya definidos, y la

implantación de nuevos procedimientos que debían dar cobertura a unos nuevos riesgos. Entender que todo lo relacionado con la Gestión de Riesgos forma parte de la gobernanza y el liderazgo da una ventaja estratégica, siempre que la gestión de los mismos sea eficiente, eficaz y coherente.

—Actualmente, ¿cuáles son los puntos básicos en los que se basa la estrategia de Seguridad del Casino Marbella?

—Prevención, respuesta y continuidad. Inteligencia sobre todos los incidentes habidos, incidentes conocidos e incidentes elaborados para desarrollar las actuaciones que anularán o mitigarán su presencia. Responder cuando, a pesar de cumplir todas las actuaciones, estos incidentes o nuevos incidentes se hacen presentes y, posteriormente, documentar esas actuaciones para que sean incorporadas a la prevención. La planificación y ejecución de todas



las actuaciones, siempre debe tener presente la continuidad de las operaciones, la continuidad del negocio.

**—La digitalización y la tecnología juegan hoy en día un papel fundamental en el campo de la seguridad, ¿qué soluciones tecnológicas cree que forman parte de una adecuada estrategia de protección y prevención en los casinos?**

—La ubicación de los datos e información sensible y confidencial de las empresas ha cambiado de lugar y de forma. Nos acostumbramos a tener los datos de nuestros clientes, las cuentas de explotación y la información corporativa en hojas y libros de papel que podían estar depositados en unos armarios, normalmente blindados, dentro de unas habitaciones con accesos restringidos y vigilados las 24 horas del día y los 365 días del año. Todas esas hojas y libros pasaron a estar disponibles en formatos electrónicos, pero

también de apariencia física, por lo que las medidas de protección podrían no variar mucho en cuanto a los controles de acceso. Sin embargo, hoy todo ha cambiado y se encuentra alojado en espacios virtuales, por lo que los paradigmas estratégicos de prevención y protección deben reformularse pasando de la protección de lo físico a la protección de lo virtual.

**—Conceptos como Inteligencia Artificial, Big Data..., ¿cómo cree que afectarán y que implicación tendrán en el ámbito de la seguridad en los casinos en los próximos años?**

—Las soluciones tecnológicas que existen en el mercado son enormes y las que podrían desarrollarse en un futuro cercano, inimaginables en cuanto a potencia de análisis de datos. En Europa, sin embargo, las soluciones a implementar serán las que las diferentes regulaciones permitan, a diferencia de otros

continentes con diferentes regulaciones que si permitirán extraer un mayor potencial a las mismas. Si miramos a los casinos del continente asiático, vemos soluciones que se están implementando en relación con el reconocimiento facial, tracking de visitantes y data generada por estas visitas, que proporcionan mapas de movimiento e información relevante para la prevención y protección de los activos. Herramientas que en el Viejo Continente, y debido a las diferentes regulaciones existentes, es poco probable que se puedan implementar.

**—¿Cuáles son las claves actuales para garantizar la seguridad y protección de los trabajadores y clientes de establecimientos como el Casino Marbella?**

—Los casinos son empresas donde la relación empleado/cliente es directa y continua. Existe una constante interacción entre ambos por lo que, si en la gran mayoría de las



empresas, el cliente es lo primero, en una empresa como un casino, el cliente es lo primero, pero el empleado también es lo primero y por muchas razones, haciendo especial mención a la especialización en el trato al cliente que los empleados de casinos llegan a tener. La revisión y actualización constante en materia de Prevención de Riesgos Laborales, así como la formación y mejora de las capacidades de los empleados por un lado y garantía reputacional de la empresa, nos permiten asegurar a nuestros clientes que tanto su información personal como su integridad, son los objetivos que el casino tiene marcados como meta a conseguir. Es la combinación de procedimientos de activación y actuación de los medios humanos y técnicos lo que nos permite conseguirlo.

**—¿Cree que se ha modificado el concepto de seguridad en cuanto a aspectos de gestión, recursos, organización..., en casinos?**

—Sin duda, los tiempos cambian y los casinos no se quedan al margen. La seguridad se ha modernizado y ha pasado de ser un departamento

principalmente vertical, a un departamento más horizontal y con menos distancias jerárquicas. Gracias a estos cambios en el modelo de gestión, la información dentro del departamento fluye con mayor facilidad, siendo todo más inmediato. La digitalización está ayudando también a que los departamentos tengan mayor agilidad a la hora de reaccionar, cambiar, quitar o poner procedimientos de actuación.

**—¿Cree que las actuales tecnologías se ajustan a las necesidades actuales de los casinos?**

—Los casinos tienen necesidades tecnológicas bien diferenciadas. Por un lado, están las necesidades en materia de seguridad, donde la tecnología está desarrollada a gran nivel, existiendo una gran variedad de soluciones que atienden estos requerimientos y, por otro lado, la Protección del Juego que precisa de recursos más potentes en lo referido a equipos. Mejores resoluciones en cámaras, mayores capacidades de almacenamiento de la información, alta capacidad en tráfico de datos. Son necesarias soluciones tecnológicas que puedan desdoblarse

para dar satisfacción a estas necesidades y, por supuesto, analítica de imagen con soporte de Inteligencia Artificial, que permita a los sistemas aprender hasta tener cierta autonomía en su funcionamiento. Alertando o avisando cuando detecten los eventos para los que han sido programados. En la actualidad, todo esto está en el mercado y es accesible a través de un gran número de fabricantes e integradores.

**—Si pasamos al ámbito online, hablamos de ciberamenazas y nuevos riesgos, ¿qué papel juega la ciberseguridad para garantizar la protección de los usuarios? ¿Qué medidas y medios se han implantado?**

—Desde ya hace unos años, la compañía entendió la importancia en la protección de la información y la confidencialidad de los datos por lo que se creó el área de Ciberseguridad, que se ha estado ocupando de establecer los criterios, normas y procedimientos en relación con los usuarios, arquitectura de redes, defensa de los sistemas y continuidad de la actividad. Hace algún tiempo, ocurrió un incidente en un casino de Gran Bretaña desde el exterior, intrusos accedieron a la red informática. ¿Cómo lo consiguieron? Fue a través de un termostato que se había instalado en una pecera del casino y que se conectó por wifi a la red sin las necesarias medidas de protección. El desarrollo e implantación de una cultura de seguridad dirigida a empleados es uno de los pilares por donde empezar a construir un Plan de Protección. \*