

DAVID GALÁN DÍAZ
COORDINADOR DE SEGURIDAD. LUCKIA CASINO BILBAO

«Garantizar que la experiencia de los clientes sea excelente es una de las claves de la estrategia de seguridad del casino»

Texto: Gemma G. Juanes.

Fotos: Luckia Casino Bilbao



«Un departamento de Seguridad de un casino sirve como elemento verificador de sucesos, de donde emana información relevante, e incluso llegando a incorporar un aspecto analítico», explica David Galán Díaz, coordinador de Seguridad de Luckia Casino Bilbao, en esta entrevista en la que analiza para Cuadernos de Seguridad la estrategia de seguridad de la instalación, así como el papel que juega la ciberseguridad para garantizar la protección de los casinos.

—¿Cuál es la estructura e infraestructura actual del área de Seguridad de Luckia Casino Bilbao?

—En cuanto a la estructura, contamos con un equipo de profesionales versados tanto en el catálogo de juegos ofertado como en la norma y procedimientos preestablecidos, siendo todo esto objeto de control y supervisión, sujeto a la comunicación en escala jerárquica en el formato del informe que corresponda. Un entorno de confianza y alto

grado de ética profesional es el engranaje motriz del departamento. Por otro lado, en cuanto a infraestructura contamos con un Centro de Control donde reside el sistema de Circuito Cerrado de Televisión, la gestión de alarmas tanto de intrusión como de incendios en primera instancia y las pautas que vienen enmarcadas por la legislación vigente. El equipo humano que caracteriza al personal de Seguridad de un casino y su relación con la estrategia corporativa, tiene que cumplir con las siguientes características en cuanto al trabajo en equipo: comunicación, coordinación, complementariedad, confianza y compromiso.

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

—El primero de los objetivos es garantizar la corrección en el normal desarrollo de las partidas de los diferentes juegos, realizando un



seguimiento en vivo de ellas, el cual nos permite reducir el umbral de las dubitaciones, sirviendo de agente verificador, detectando cualquier irregularidad que se pueda producir en cada jornada. En el mismo sentido extendemos el análisis a lo sucedido en jornadas anteriores, lo que requiere de una organización dinámica del departamento. El segundo, pero no menos importante (incluso según la situación podría cabalgar sobre el primero), es la figura del departamento como instrumento informativo de cumplimiento normativo interno en cuanto a procedimientos, ocupando una posición de garante, sobre todo cuando tenemos el conocimiento de que la ausencia de este control produce resultados no deseados. También colaboramos de manera preventiva y proactiva hacia conductas que puedan relacionarse con blanqueo de capitales, para ello tenemos en cuenta las listas que presenta el Grupo de Acción Financiera Internacional, así como las transacciones con efectivo de alta denominación

o las actividades sospechosas que observemos, como puede ser el intento de suplantación de identidad. Y no menos importante, garantizar que la experiencia de nuestros clientes sea excelente, de una manera integral, sintetizando diferentes ramas de la seguridad, siempre bajo la consigna de la prevención.

—Casi tres años después de que comenzase la crisis sanitaria, ¿cómo ha integrado el departamento de Seguridad de Luckia Casino Bilbao nuevas definiciones de riesgos, amenazas u objetivos de protección?

—Nunca el Casino había estado tanto tiempo en standby, esperando a que las restricciones nos dejaran operar y, sinceramente, considero que hemos pasado con nota esta prueba de adaptabilidad, ofreciendo a nuestros clientes un entorno seguro y garantizando todas las medidas recomendadas, y esto en gran medida considero que es debido al alto valor que otorgamos a la evolución de los peligros a los que nos enfrentamos.

Los riesgos y amenazas siempre van a estar ahí, transformándose y, por ello, sinergias que se forman en la Asociación Española de Seguridad en Casinos (AESCA) son indispensables para estar al día en cuanto a prevención y tratamiento de cualquier episodio que pueda ir en contra de nuestros intereses.

El departamento de Seguridad ha de interiorizar que la evaluación de riesgos y el plan de seguridad integral, ha de ser algo vivo y dinámico, y por si esto se le había olvidado a alguien, esta crisis a nivel mundial ha servido de recordatorio.

Hemos aprendido a convivir con nuevas formas de trabajo que se han hecho necesarias. En cualquier caso, si confrontamos la matriz de riesgo prepandemia y la matriz de 2022 se nos abre una ventana en cuanto a futuras planificaciones para minimizar la severidad de las consecuencias.

—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?

—Efectivamente, al igual que las amenazas evolucionan, la prevención de las mismas ha de viajar en el mismo vagón. Indudablemente contar con una distribución lógica y eficiente de sistemas electrónicos de seguridad es una de las medidas indispensables para garantizar la seguridad del Casino. Ahora bien, las diferentes opciones existentes en el mercado ya deberían marcarse específicamente para cada caso concreto, por ejemplo, hoy en día contar con reconocimiento facial en un puesto de admisión es algo prácticamente obligado, ya que ofrece comodidad a nuestros clientes a la hora de acceder al casino a la vez que garantiza un correcto registro. Por otro lado, evolucionamos hace años hacia un parque de cámaras IP y grabadores digitales, lo que optimiza el trabajo del operador de CCTV. Son muchos los bienes que hay que proteger en un

casino, tanto tangibles como intangibles, por ello siempre hay que adaptar las soluciones tecnológicas más eficientes. Por último, aunque es imposible adquirir toda novedad tecnológica, sí es obligatorio

«Son muchos los bienes que hay que proteger en un casino, por ello siempre hay que adaptar las soluciones tecnológicas más eficientes»

por parte del responsable de un departamento de Seguridad estar al día y conocerlas, así como las posibles adaptaciones progresivas que se puedan hacer de las mismas y, lo más importante, estar al tanto de las vulnerabilidades que vayan apareciendo sobre ellas.

—¿Cree que hoy en día los departamentos de Seguridad forman parte de la estrategia de los casinos y establecimientos de juego?

—Por supuesto, un departamento de Seguridad de un casino sirve como elemento verificador de sucesos, de donde emana información relevante e incluso llegando a incorporar un aspecto analítico. Por una razón u otra, es cierto que los recursos van variando según la situación social fluctúa, por lo que la convergencia de los departamentos de Seguridad es clave para garantizar los requerimientos de nuestros negocios. Un departamento de Seguridad de un casino es un agente que observa los sucesos que acontecen de manera objetiva, limpia y sin sesgos, para así poder dotar de fundamento las decisiones o acciones correctoras que se tomen desde los departamentos correspondientes. Por esto, un departamento de Seguridad es clave en el planeamiento de los casinos.



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

—Sin duda, por un lado habrá conceptos que sumen eficiencia en el sector de la Seguridad y, en cambio, se darán otros que requieren del uso eficiente de los recursos disponibles. La inmersión en este nuevo mundo es una realidad que ya palpamos con las tecnologías de la información y de la comunicación, tras las cuales aparecieron vulnerabilidades que requerían de una respuesta contundente e inmediata por parte de los agentes responsables de la seguridad.

Estos nuevos conceptos impulsan el tránsito que venimos viendo de una seguridad física hacia una lógica, nunca sin dejar de lado la primera, donde los procedimientos en estos aspectos deberán ser supervisados y verificados en su correcto cumplimiento.

La aplicación de IA encaja perfectamente en nuestro negocio y podría

ofrecernos soluciones eficientes contra el fraude, confeccionando alertas basadas en el análisis de patrones de conducta e información relevante.

—Si pasamos al ámbito online, podemos hablar de ciberamenazas y nuevos riesgos, ¿qué papel juega la ciberseguridad para garantizar la protección de los casinos?

—Hoy en día nadie está exento de un ciberataque, por ello y dada la relativa novedad y rápida evolución en esta materia, siempre es importante mantenerse alerta y disponer de profesionales especializados. En este aspecto nosotros nos dejamos cubrir las espaldas por compañeros cualificados en la materia, quedando el departamento de Seguridad del Casino ocupado de los asuntos que acontecen en el local. Ahora bien, la cibercriminalidad siembra incertidumbre ante las nuevas amenazas que crea el ámbito online, las cuales han de ser conocidas tanto por el departamento

de Seguridad como el resto de colaboradores, por lo que al igual que se contemplan inversiones en nuevas tecnologías, se han de considerar partidas destinadas a formación continua y concienciación a todo el personal sobre estas nuevas amenazas y los riesgos y peligros a los que podemos exponernos. Recordemos que datos de un estudio reciente exponen que el 77% de los ciberataques a empresas se originan internamente, intencionadamente o no.

Como un ejemplo de medida preventiva, llevar a cabo auditorías de hacking ético por personal corporativo me parece una práctica excelente para conocer los peligros existentes y estar acertados ante amenazas y ataques.

Estoy seguro que el nuevo reglamento de Seguridad Privada tendrá en cuenta estos conceptos y establecerá las directrices a seguir sobre ciberseguridad y las ciberamenazas a las que se nos expone en este mundo global e interconectado. *