

DAVID VASSELIN VELASCO.

DIRECTOR DE SEGURIDAD CORPORATIVO. GRUPO ORENES

«Grupo Orenes apuesta por una seguridad activa y preventiva»

Texto: Gemma G. Juanes/Arlet Portal

Fotos: Grupo Orenes



«La digitalización juega un papel fundamental en nuestro día a día, y ha evolucionado en los últimos años de manera exponencial». Así lo asegura David Vasselín Velasco, director de Seguridad Corporativo del Grupo Orenes, quien analiza para Cuadernos de Seguridad, los puntos claves de la estrategia del departamento de Seguridad de la compañía, así como la importancia de la IA o el Big Data en su implementación en el ámbito de la seguridad.

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

—En líneas generales muy bien, tanto el departamento de Seguridad como el resto de los departamentos del Grupo Orenes, se adaptaron perfectamente a todas las medidas de seguridad que se fueron creando, con el fin de paliar la situación

extraordinaria que se estaba viviendo. En la actualidad, casi todos estos protocolos desarrollados para ese fin han dejado de cumplirse. No obstante, toda la experiencia que hemos adquirido durante estos años nos ha enseñado nuevas líneas de riesgos, que en la mayoría de los sectores del ámbito privado desconocíamos, preparándonos para futuras situaciones especiales.

Y volviendo a las nuevas definiciones de riesgos y amenazas en nuestro sector, desde el departamento de Seguridad del Grupo Orenes vamos actualizando nuestros protocolos operativos, bien sea por la necesidad de mejora de estos, o debido a nuevos objetivos de protección. Y por supuesto, cada vez que descubrimos nuevos riesgos, y una vez analizados por nuestro Comité de Seguridad, establecemos procedimientos con el fin de minimizar los mismos.

Los objetivos de protección para el departamento de Seguridad del Grupo Orenes no han cambiado, su principal misión es la protección de



nuestros empleados y clientes. Recientemente, hicimos un simulacro en el Centro de Ocio ODISEO, de “Incidente con Múltiples Víctimas Intencionadas” (IMVI) con la UPR de Murcia. Con este ejercicio, pretendemos concienciar a nuestros empleados que nadie está exento de sufrir este tipo de acontecimientos, y de cómo debemos actuar en el caso de sufrirlo. Del mismo modo, que facilitamos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado nuestras instalaciones para realizar estos simulacros, con el fin de que se familiaricen con nuestras instalaciones, al mismo tiempo que forman a nuestro personal de seguridad. Ya estamos trabajando para incluirlos al PAU de cada unidad de negocio, ya que nos parece muy interesante su realización para instruir a los empleados para que, si llegara el caso, sepan cómo reaccionar evitando un desenlace fatal. También nos hemos preocupado mucho en minimizar los riesgos a nuestros empleados que trabajan con dinero. Principalmente,

disminuyendo al máximo el fondo que dispone para los pagos, o mecanizando el dinero en cajeros y haciendo que el personal de seguridad se encargue de las aperturas remotas de cajas fuertes. Nuestra intención es que cada vez sea menos interesante para los delincuentes atracar o robar cualquiera de nuestros establecimientos.

—Actualmente, ¿cuáles son los puntos básicos en los que se basa la estrategia del departamento de Seguridad Corporativo del Grupo Orenes, teniendo en cuenta las diferentes áreas de negocio: casinos, bingos, salas de juego...?

—Además de casinos, bingos y salas de juego, también tenemos diversos centros logísticos, una fábrica de máquinas, además de hoteles y restaurantes.

De forma muy resumida, el departamento de Seguridad del Grupo Orenes está dividido en cuatro áreas:

1. Área de Casinos, dividida en dos

secciones: La primera que abarca a España y Andorra, con un Centro de Control de Juego que gestiona todas las incidencias en materia de juego: reclamaciones, errores, auditorías, etc. Y la segunda, nuestros casinos de México.

2. Área de CRA, con una CRA de uso propio, desde donde gestionamos todas nuestras alarmas, aperturas y cierres de cajas fuertes, geolocalización de nuestra flota de vehículos, etc.

3. Área Técnica de Seguridad: dando soporte técnico a todos nuestros establecimientos, gestionando y coordinando la resolución de las averías a través de nuestros técnicos internos o externos;

4. Área de Investigación y Formación que, sumado a su propio título del área, también gestiona todos los oficios policiales, administra y distribuye las grabaciones de cada uno de los establecimientos e interactúa con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Estos cuatro puntos son los pilares principales donde se basa la



estrategia de Seguridad Corporativo del Grupo Orenes. A grandes rasgos y para que tengan una idea, estos son algunos números que manejamos: desde nuestro Centro de Control de Juego resolvemos más de 4.800 incidencias de juego al año, mientras que desde nuestra CRA de uso propio gestionamos más de 600 mil incidencias al año, casi 7.000 incidencias técnicas son resueltas desde nuestro soporte técnico, y una media de 650 oficios policiales anuales son atendidos desde nuestra área de investigación.

—¿Cuáles fueron los grandes retos que tuvieron que asumir tras la reapertura de la instalación y qué medidas y protocolos permanecen implantados como consecuencia de la pandemia?

—No fueron pocas las medidas que tomamos en la reapertura de nuestros centros de trabajo. Una de las medidas que tuvimos que implantar fue crear grupos fijos de trabajos, con el fin de limitar los posibles contagios a esos grupos. También tuvimos que reforzar los controles de accesos de nuestros

establecimientos, para el control de aforo y para comprobar temperaturas de los clientes, así como a la toma de datos de estos, por posibles contagios.

Acondicionar las mesas de juego con mamparas de metacrilato para separar y proteger a clientes y empleados. Limitar el número de jugadores en las ruletas americanas, o apagar entre dos y tres puestos por cada máquina encendida, para garantizar el cumplimiento en las medidas de seguridad. Desinfección diaria de todos los materiales de juego y destrucción diaria de naipes, fueron medidas de seguridad extraordinarias que tuvimos que implantar.

Hidrogeles en cada mesa de juego, así como en las áreas de máquinas para nuestros empleados y clientes. Hoy en día, de todas estas medidas extraordinarias implantadas, solo se ha quedado los hidrogeles. No obstante, he de reconocer el gran compromiso de todos los trabajadores del Grupo Orenes para adaptarse a las necesidades extraordinarias a las que nos vimos obligados a vivir.

—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 las instalaciones del Grupo Orenes?

—La digitalización juega un papel fundamental en nuestro día a día, y ha evolucionado en los últimos años de manera exponencial. Para empezar, desde hace unos cuantos años en el Grupo Orenes ya no realizamos informes en formato de papel.

Desde el departamento de Seguridad manejamos un sinfín de sistemas de seguridad, desde CCTV, software de intrusión, o de apertura y cierres de cajas fuertes, geocalizadores de vehículos, etc., y le damos mucha importancia a que estas herramientas puedan integrarse en nuestros sistemas de integración con el objetivo de poder sacar el máximo provecho de la información que nos proporciona, y sobre todo a la agilidad en la toma de decisiones.

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

—El término “Big Data” vino hace tiempo y lo hizo para quedarse. Desde nuestro departamento llevamos muchos años trabajando y analizando miles de datos a través de herramientas diseñadas y desarrolladas específicamente para cada una de nuestras áreas, y que son analizadas semanalmente, con el objetivo de

tomar las mejores decisiones.

En la actualidad, nuestro departamento de Seguridad ya se beneficia de la Inteligencia Artificial, principalmente con el video análisis. No obstante, creo que tiene mucho más que aportar, tanto en video análisis en CCTV, como en el campo de las CRA.

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

—En nuestro caso sí. Nuestros casinos han ido cambiando mucho en los últimos años y nos hemos tenido que adaptar a las necesidades operativas de los mismos. Para empezar, a finales de 2019 creamos el Centro de Control de Juego, unificando todos nuestros Centros de Control de Juego de cada casino en uno solo. Decidimos sacar este servicio que prestábamos en nuestros casinos, centrándolo en nuestra sede central. Juntamos a los mejores profesionales “Operadores de Control de Juego” para dar soporte en materia de juego a todos nuestros casinos.

Para esto, tuvimos que adquirir nuevas herramientas en cada uno de nuestros casinos e integrarlo a nuestro Centro de Control de Juego.

En cuanto a los recursos, éstos se han ido adaptando en base a las necesidades operativas de cada uno de nuestros casinos.

Con relación a la organización, tenemos varios directores de Seguridad que se encargan de supervisar las necesidades operativas de los casinos, formar en materia de



seguridad a los vigilantes de seguridad y al resto de departamentos del Casino que sea susceptible de recibir dicha formación.

Nuestros directores de Seguridad se respaldan directamente con el Centro de Control de Juego, así como con nuestra CRA de uso propio.

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

—Las ciberamenazas y nuevos riesgos están a la orden del día. Nuestra empresa está muy concienciada en cuanto al riesgo que supone estas

amenazas, y apuesta por una seguridad activa y preventiva. Contamos con un equipo de 16 personas, dirigido por un CISO, que trabajan las 24 horas, todos los días del año. Mantenemos una política de formación constante en esta materia, a la vez que realizamos simulacros de ataques a todos nuestros empleados, con el objetivo de comprobar si se ha asimilado la formación.

Como he comentado anteriormente, en cuanto a los nuevos riesgos o mejor dicho los riesgos que más se han repetido este año, tanto en modo de tentativa y alguno en su ejecución, han sido el fraude de las llamadas telefónicas. Y para evitarlas, lo más eficiente es la formación constante.*

