



Vídeo de seguridad y vigilancia del Casino:

¿conocer la verdad o sólo cumplir con la legislación?

por Douglas Florence

Dos de los factores decisivos para los operadores de casinos, generalmente influenciados por los vídeos que se revisan cuando un jugador o un cliente interpone una demanda o reclamación, son la toma de decisiones y las investigaciones. La normativa legal debe dictar la forma y políticas de vigilancia y seguridad de los MIC (controles internos mínimos) del recinto del casino.

Cumplir con la legislación hoy en día es una nueva consideración que debe tomarse en serio, por ejemplo, el mercado de los consumidores ha estado utilizando HD (alta definición) en televisores, cámaras e incluso en las cámaras y grabadoras de teléfonos móviles. ¿Por qué la vídeo vigilancia en casinos no ha conseguido esta misma expectativa? La respuesta corta es que antes no era asequible y que muchos proveedores de CCTV se encontraban atrapados en el mundo analógico, incapaces de gestionar la tecnología de cámaras HD.

Entonces, ¿qué ha cambiado? La vigilancia en HD ya no es un mero sueño para los operadores de casinos, porque los proveedores de cámaras HD más visionarios han desarrollado cámaras HD y soluciones de control de software que aportan la claridad del vídeo en HD a los casinos, a un precio accesible. Hoy en día, la definición del vídeo HD tanto en vídeo en directo como grabado es sorprendente, y es la razón principal por la que los operadores de casinos del mundo entero están aceptando las solicitudes de los directores de seguridad y vigilancia de sustituir los obsoletos DVR (grabador de vídeo digital) y la tecnología de codificadores que permite el uso de las cámaras analógicas ya existentes. Estos codificadores permiten la reproducción de vídeos grabados a un nivel donde la reproducción en directo y de grabaciones son prácticamente idénticas; además, el codificador hace de puente entre las cámaras analógicas y el mundo IP (protocolo de Internet).



Imagen de cámara HD de 2 megapíxeles exportada de un vídeo grabado en formato jpeg que aporta nitidez para determinar a detalle la partida de naipes y así tomar una decisión fundada para resolver una disputa.



Imagen de típica cámara analógica exportada de un vídeo grabado a la que le falta nitidez para determinar con precisión los detalles necesarios para conocer las particularidades exactas de cada jugada, y que sólo ofrece el valor de la carta a los responsables, aportando poco valor a la hora de tomar decisiones.

El papel de la vigilancia está muy orientado a la toma de decisiones. El personal de vigilancia y del casino deberá conocer todos los juegos del casino igual de bien, o más, que el croupier. Asimismo, deberá demostrar un gran sentido común, debido a la capacidad adicional de toma de decisiones implicadas en las relaciones entre empleados y clientes.

El porcentaje de personal de vigilancia por casino no suele ser de información pública, aunque las leyes en jurisdicciones maduras suelen requerir un mínimo de personal que viene dictado por los ingresos o el tamaño de operaciones del casino. El Departamento de Vigilancia, por la naturaleza de sus responsabilidades, deberá cargar y cargará con gran parte del

peso, siendo la protección del juego y la confianza del público sus principales responsabilidades.

La vigilancia implica también la realización de investigaciones internas, que incluyen la denuncia de empleados del casino ante las autoridades competentes y la aplicación de sanciones ejemplares para garantizar el cumplimiento de la ley, así como la detención de quienes causen pérdidas.

Debido al incremento de litigios y a las expectativas de las pruebas de "vídeo", siempre que sea posible se utiliza el vídeo existente o los sistemas de CCTV, sin excepción. Cuando empezaron a utilizarse los CCTV, los aparatos inalámbricos utilizaban Radio Frecuencias (RF), sustituidas hoy en día por puntos de acceso inalámbricos que utilizan 801.1a-n de forma habitual; aparatos inalámbricos Bluetooth; infrarrojos (IR) y microondas que se siguen utilizando en casos de investigaciones específicas de un departamento. Algunas investigaciones pueden implicar sólo el incumplimiento de una política o procedimiento, y no se consideran de naturaleza criminal, pero requieren el uso de etapas progresivas de disciplina y pruebas de vídeo confirmatorias con el fin de evitar posibles litigios.

El departamento de vigilancia suele documentar estos incidentes utilizando CCTV que aportan nitidez y contenido al vídeo grabado en dichos casos. Cabe resaltar que cuando un asunto se soluciona, normalmente se hace en un juzgado con personas corrientes que actúan a modo de jurado o árbitros que no se dedican al negocio del juego, y que pueden incluso no haber apostado nunca en ningún casino. De este modo, el cumplimiento de la legislación en lo relativo al vídeo es importante. La presentación del vídeo es importante para un buen resultado, por lo que es esencial la forma en que se llevan las investigaciones y cómo se puede mostrar el vídeo para proporcionar una interpretación precisa de los eventos asociados al testimonio preciso del testigo del asunto.

La nitidez del vídeo HD aporta "la

mejor prueba", eliminando el elemento de duda, incluso para el ojo inexperto...

Por ejemplo, cuando se observa una mesa de juego se deben seguir algunos métodos cuya efectividad ha sido demostrada y para los que se forma a los observadores de seguridad y vigilancia. Esto garantiza el uso adecuado del sistema de vídeo y mejora las probabilidades de obtener un resultado satisfactorio en disputas de juego o timos captados por el vídeo.



La nitidez del vídeo HD aporta "la mejor prueba", eliminando el elemento de duda, incluso para el ojo inexperto...

1. Siempre debe haber, cuando menos, 2 personas "hombro con hombro" en el campo de visión para evitar problemas de género con respecto a las observaciones, hasta el momento en que se considere que se están llevando a cabo actividades sospechosas y haya una razón legítima para "acercar" el objetivo de la cámara que esté empleando el observador de vigilancia.

2. Asegúrese de que la mesa que haya seleccionado esté siendo grabada y REGISTRE la acción en el informe diario.

3. Grabe el número de mesa, la bandeja de cheques "en circulación", todas las personas de la partida (hasta 10 segundos/rostro completo) y su dinero/cheques.

4. Una cámara en todas las mesas/croupier, otra cámara para los detalles y utilice las cámaras adicionales de las que disponga desde detrás de los croupiers, jugadores y cualquier persona

implicada en la actividad. Si observa actividad sospechosa, enfoque la cámara a las manos del croupier o jugador, a las cartas y a las fichas.

5. No dude en pedir ayuda y/o apoyo. Aunque sería razonable esperar que el personal de vigilancia esté utilizando de manera adecuada el sistema de CCTV, están haciendo su trabajo así que espere que algunas personas traten su trabajo y el producto de su trabajo como un empleo si no

se espera que utilicen el sistema de CCTV como una herramienta para proteger el casino.

En resumen, la convergencia digital está aquí y que las cámaras analógicas del mundo entero están siendo sustituidas por HD, aunque sigue habiendo un inventario de VCR, DVR e incluso soluciones primarias de matriz virtual. Todo ejecutivo

del casino debe dedicar tiempo y esfuerzo para comprender el uso de las cámaras HD, de los VMS (sistemas de gestión de vídeo) actualizados o de los sistemas de redes IP distribuidos para cubrir las necesidades actuales de sus inmuebles, y para pensar en el futuro y cumplir con la legislación. Buena suerte, nos vemos en la "Jungla de los tapetes". ♠



Douglas Florence Sr., CPP es director de desarrollo de negocio de Juego Global en Avigilon. Cuenta con más de 36 años de experiencia en la gestión de seguridad y es un experto en cuestiones de seguridad y vigilancia en casinos. En la actualidad,

Douglas es vicepresidente de los Miembros Afiliados del IMGL (International Masters of Gaming Law) y vicepresidente del Gaming & Wagering Protection Council (Consejo de Protección del Juego y las Apuestas) de ASIS International. Pueden contactarse en el teléfono +1-702-683-6016 o por correo electrónico douglas.florence@avigilon.com