

Hoy con: M. Carmen Luza León



Presentación:

Directora de Seguridad Delegada de Banco Santander en Andalucía y Extremadura

P: La realización de puesta en marcha de una entidad bancaria reside sobre mucho personal pero a nivel Policial su figura es la responsable de que todo este bien gestionado, ¿como se lleva ser la figura central en una inspección policial?

La inspección es el resultado del trabajo de muchas personas, tanto de diferentes empresas como del Cuerpo Nacional de Policía representado por el Área de Seguridad Privada, que se han tenido que coordinar para que los sistemas de seguridad que se han instalado en oficinas, cajeros, o cualquier otro depósito de efectivo, cumplan su cometido de custodia y envío de señales de alarma en caso de robo o intrusión. Desde que se decide efectuar una nueva instalación por parte del Banco, hay que poner en coordinar a diferentes empresas y equipos de trabajo para se actúe ordenadamente evitando fallos de sincronización y pérdidas de tiempo que redundan negativamente en los costes además de provocar malestar entre todos los intervinientes. Cuando se agenda la inspección, y dada todas las personas que intervienen en la misma, me cercioro de que el sistema de videograbación, y los elementos de seguridad funcionan a la perfección, que los documentos administrativos están correctos, así como que las empresas que intervienen físicamente confirman la asistencia de sus técnicos y vigilantes. Es fundamental para asegurarme que no hay ninguna circunstancia que impida el correcto desarrollo de la inspección. Se trata de tener una agenda actualizada y emitir comunicados claros y concretos a todos los implicados, puntualizando la petición que requiero de cada uno en particular y convocándolos a todos globalmente. Hasta ahora ese método me ha ido bien y me ha resultado efectivo, y sobre todo, y lo más importante, me ha permitido, actuar con anticipación en caso de cualquier incidencia que haya podido surgir.

P: Director de Seguridad, que significa para V.d. esa figura.

Para mí implica tener una visión holística de la seguridad de la empresa y de todos los factores internos y externos que influyen y afectan a la misma, de tal manera que pueda identificar las vulnerabilidades, tener claro cuáles con los bienes y personas a los que tengo que proteger, y poner en práctica el modo de llevarlo a cabo. En general, y dado el territorio que gestiono. Andalucía, Extremadura, Ceuta y Melilla, cuento con un gran equipo de trabajo, desde el Director de Seguridad, el coordinador, pasando por el departamento de Seguridad Instalaciones, hasta el Centro de Control de Seguridad que

en remoto me ayuda supervisando e informándome de las incidencias de forma inmediata. Como comprenderéis, sin esta colaboración sería imposible efectuar una gestión eficaz de la seguridad, que permita minimizar los riesgos y las incidencias que puedan afectar al normal desarrollo de la actividad, y se permita una correcta continuidad del negocio. También señalar la evolución positiva de la colaboración con diferentes áreas de la Administración Pública, fundamentalmente como es lógico, el Área de Seguridad Privada de Policía Nacional, así como de áreas de Policía Judicial tanto de Cuerpo Nacional de Policía como de Guardia Civil, Policía Local, Ayuntamientos, Subdelegaciones de Gobierno, etc.

P: La realización de distintas facetas dentro de la entidad bancaria, ¿no le traen a veces, a sufrir cierto respeto o en su defecto a pensar que la seguridad no está lo suficientemente valorada?

Bueno, la realidad es que la Seguridad se ve afectada por diferentes facetas de la actividad de la empresa, y cuando el trabajo se hace bien por parte de todos los equipos, y en general se obtiene como resultado la minimización de incidencias, la realidad es que el Departamento de Seguridad puede pasar un poco desapercibido, pero he llegado a comprender que así debe ser, evitando que al negocio le lleguen asuntos o problemas ajenos a su actividad, o por parte del Departamento de Seguridad se puedan poner en marcha los recursos para, como he comentado antes, permitir la su continuidad. En el fondo, sí creo que se valora porque cuando surgen temas importantes y trascendentes sí se cuenta con nuestra colaboración, aunque en el día a día la prioridad vaya como es lógico por otros derroteros. Tengo que decir que en mi caso también está ayudando en que el nivel de atracos y ataques físicos a las instalaciones de Banco Santander haya disminuido de forma exponencial en los últimos tiempos, llegando a niveles de ser casi nulos en la actualidad.

P: Como se ve, desde su perspectiva, la llegada de la ciberseguridad, la inteligencia artificial, la videovigilancia, en definitiva, los nuevos avances del sector en el mundo de la banca.

Creo que estamos aún en los albores de lo que a corto y medio plazo supondrá la paulatina desaparición del efectivo, algo que hace cincuenta años sería impensable. Las transacciones, como saben, han pasado de efectuarse por los empleados de banca a ser realizadas directamente por los propios clientes que ya no necesitan desplazarse, hacer colas, o perder el tiempo en ser atendidos, ya sea tanto a nivel de empresas como de particulares; los envíos de fondos son prácticamente instantáneos entre clientes de diferentes entidades y más aún, de distintos países. Esto ha provocado que los delincuentes prefieran los ciberataques que los robos con fuerza o intimidación. Los envíos de efectivo a cajeros que suponen una novedad, también son una transacción apreciada por estos individuos, motivo por el que paulatinamente estamos incorporando videovigilancia a los mismos. Si bien la atención personal en oficinas a la clientela no se elimina, la banca está apostando por la teleatención en grandes centros implantados exclusivamente para tal fin, motivo por el cual se está viendo reducido el número de oficinas. Banco Santander avanza día a día para conseguir una mayor seguridad en todas

las transacciones que se efectúan, habiendo sufrido una gran transformación el equipo de Ciberseguridad, para estudiar los comportamientos y poder anticiparnos a los posibles ataques tanto a nuestra entidad como a la clientela, a la que continuamente se le informa de actuación a seguir para evitar que sean víctimas de sus propios actos.

P: Es necesaria una formación continua en seguridad, pero esa formación ¿debería estar regulada?, es decir, ¿sería necesaria esa actualización en sectores como la Dirección de seguridad de una entidad bancaria?

Me parece bien que estuviera regulada la formación continua de un Director de Seguridad. El día a día a veces puede resultar complicado y la obligatoriedad legal sería un motivo para efectuar una actualización que considero necesaria a través de cursos de formación.

P: Agradeciendo la colaboración con la web del día de seguridad en Extremadura, ¿Qué opinión tiene sobre la creación de esta web como herramienta para dar valor al sector en Extremadura?

La comunicación vía Internet en nuestro día a día se ha hecho fundamental. La información y relaciones que aporta conectando a personas de distintas empresas y administraciones que tienen una relación común es muy positiva, sobre todo si se dan a conocer hechos, legislación, noticias o eventos que aporten valor y conocimiento a las personas que formamos parte de ese colectivo. Me parece bien y espero y deseo que sirva para enriquecernos a todos los que participamos y colaboramos en la Seguridad Privada en Extremadura.