

Seguridad y control con un clic

Plataforma de monitoreo SoftGuard en el Banco Provincia

Pasar del sistema manual a una plataforma con trazabilidad, reportes en tiempo real y posibilidad de crecimiento en funciones fue todo un desafío. SoftGuard y la división de Control y Monitoreo de la gerencia de Seguridad del Banco de la Provincia de Buenos Aires encararon este proyecto con éxito.



SoftGuard
www.softguard.com

Fundado en septiembre de 1822, el Banco de la provincia de Buenos Aires fue la primera entidad financiera de Hispanoamérica y pionera, también, en imprimir billetes de denominación nacional. En 1863 se abrieron las primeras tres sucursales, que llegan hoy alrededor de 400, distribuidas en CABA y con lógica preponderancia en suelo bonaerense.

Las primeras mejoras en la adminis-

tración del Banco llegaron en 1969, con la incipiente era de la informática, y veinte años más tarde se instaló el primer cajero automático. Su número supera actualmente las 1.600 unidades, de las cuales aproximadamente doscientas son extrabancarias.

A principios de la corriente década, la dirección de la entidad dispuso una mejora sustancial en los sistemas de monitoreo de seguridad, tomando la decisión estratégica de unificarlos en un único centro de control en el edificio de casa central. La operatoria de monitoreo del Banco comenzó a ser cada vez más exigente, el equipamiento existente no podía adecuarse y se encontraba al límite, por lo que hubo

que buscar nuevas opciones.

La solución ideal sería una plataforma integral de monitoreo que pudiera hacer frente a todos los requerimientos de los sistemas de ese momento y que tuviera, además, una permanente disponibilidad para escalabilidad y versatilidad para adecuarse a futuras necesidades del banco a lo largo del tiempo.

Se realizó una investigación exhaustiva de las distintas alternativas existentes en el mercado, y "Después de analizar, realizar pruebas, consultar con varios proveedores del mercado y ponderar las virtudes de cada uno de los sistemas que evaluamos, nos decidimos por SoftGuard, plataforma que comenzamos a implementar en el año 2011



luego del proceso de licitación”, explica el jefe de Control y Monitoreo de la gerencia de Seguridad del Banco Provincia, Gustavo Depitri.

En diálogo con el funcionario del Banco Provincia, charla de la que también participaron Virginia D’Errico y Leonardo Spagnolo de SoftGuard, Negocios de Seguridad preguntó el porqué de los cambios, qué opciones le ofrece la plataforma SoftGuard a la entidad y cuáles son las acciones e implementaciones futuras.

- ¿Cuándo comenzaron a utilizar la suite de monitoreo SoftGuard?

- Comenzamos en noviembre de 2011 con un período de prueba en algunas sucursales del Gran Buenos Aires, donde convivieron los dos sistemas –la anterior plataforma y la de SoftGuard. Luego, progresivamente, comenzamos a migrar el monitoreo de los sistemas de alarmas al nuevo sistema. Con él logramos múltiples opciones de control de lo que sucede en cada uno de los edificios y en los cajeros extrabancarios de la entidad, permitiéndonos realizar estadísticas complejas y detección de fallas técnicas, e impactando todas las acciones tomadas en nuestra base de datos, lo que asegura su trazabilidad y escalabilidad. En la seguridad de un banco no sólo se requiere de un buen equipo de trabajo, sino que es fundamental contar con herramientas confiables.

- ¿Cuál es la principal diferencia entre el sistema anterior y el nuevo?

- El sistema anterior se encontraba en su límite de crecimiento y ya no nos permitía cubrir las necesidades con las que debíamos contar para cumplir con los altos estándares de seguridad que nos habíamos impuesto. Por

eso se llegó a la conclusión de que centralizar la información en una sola plataforma iba a ser muy ventajoso para tal fin; debía ser una plataforma de monitoreo que se pueda desarrollar y adecuar a nuestra medida y según requerimientos puntuales, lo cual significaría un cambio cualitativo enorme para la seguridad del Banco. Su implementación agilizó muchísimo la toma de decisiones e incrementó considerablemente el nivel de seguridad de las localizaciones del Banco.

- ¿Cómo se decidieron por la plataforma actual?

- En primer lugar, como mencionamos anteriormente, se hicieron estudios de mercado y se evaluaron distintas posibilidades y empresas, tanto sistemas nacionales como importados. Se concluyó que una empresa nacional contaba con más versatilidad para nuestras necesidades, ponderando la posibilidad de que pudiera ajustarse a las coyunturas cambiantes de seguridad que se presentaron.

- ¿Toda la seguridad del Banco pasa por el centro de monitoreo?

- No, el Banco tiene distintas áreas: mientras que nosotros nos ocupamos del monitoreo, hay otras áreas encargadas de la instalación y mantenimiento de los sistemas de seguridad, así como de la custodia y vigilancia. Hacer converger toda esa información lleva su tiempo y, además, hay que preparar al equipo de gente adecuado para llevar a cabo la tarea. En nuestro caso, con esta plataforma se nos permitió dividir los puestos y la información que llega a cada uno de ellos para que se trabaje de manera equilibrada. Es destacable

que el sistema actual fue un pilar fundamental para la implementación de nuestro sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

- ¿Cuáles fueron las principales contribuciones de la plataforma a la gestión de seguridad del Banco?

- Desde su implementación se logró la trazabilidad de todas las acciones tomadas por los operadores ante los eventos reportados por el sistema; de esta manera ejercemos un adecuado control de toda la operatoria. Con este sistema, sumado a la implementación de los procedimientos estandarizados, creamos roles y operatorias de seguridad que optimizan y aseguran la confiabilidad del trabajo.

La suite de monitoreo SoftGuard se implementa en el Banco Provincia de Buenos Aires desde 2011. El sistema permitió hacer más sencilla y efectiva toda la operatoria de seguridad de la entidad.

- ¿Seguirán creciendo en la implementación de distintos módulos?

- Hay una profunda convicción de la gerencia de Seguridad y de la Dirección del Banco para impulsar todo proceso de mejora constante, por lo cual se trabaja permanentemente en la incorporación de mejoras. Hoy no es posible pensar en la seguridad de manera estanca, sino todo lo contrario: es una disciplina sumamente versátil que requiere de actualización y capacitación permanente. Con esta plataforma, SoftGuard contribuyó a hacer más sencilla, efectiva y confiable la operatoria de monitoreo de los sistemas de seguridad de la entidad. ■