



Funciones de un Supervisor de Seguridad

El supervisor es la espina dorsal de un buen servicio de seguridad, por lo que la empresa que olvide ese detalle no sobrevivirá por mucho tiempo en un mercado tan concurrido y cada vez más exigente.

En empresas especializadas en seguridad o en compañías que utilizan sus propios guardias de seguridad, la actividad de supervisión tiene una incuestionable importancia. Son los supervisores los principales responsables de la correcta y eficiente ejecución de las tareas cotidianas de vigilancia y también de proteger a quienes contratan los servicios de los profesionales bajo supervisión.

Si observamos las diferentes empresas de vigilancia, constataremos que la denominación de "Supervisor" es utilizada de manera muy indistinta. Pero, **¿cuáles son realmente las misiones que, obligatoriamente, debe desempeñar un supervisor?**

El supervisor es el vínculo entre la gerencia de la empresa (en el caso de las empresas de vigilancia hablamos de la gerencia operacional), que es el escalón superior, **y los equipos que se desempeñan en el nivel de ejecución de las tareas**. La actividad de supervisión en el campo de la seguridad tiene que ver directamente con la prestación de los servicios, la organización de la vigilancia en los puestos, el establecimiento de normas, entrenamiento, adiestramiento y evaluación del nivel de satisfacción del cliente con los servicios que ha recibido.

Las misiones de un supervisor no se deben confundir con las de un "administrador" o "capataz". El supervisor, obligatoriamente tiene que preocuparse por los resultados del trabajo, y según los conceptos de calidad vigentes, debe esmerarse para que esos resultados sean cada vez mejores. Cuando se trata de la actividad de seguridad, los profesionales involucrados trabajan en medio de presiones, incomprendiones, carencia de recursos, por lo tanto, para que el servicio sea de calidad, el supervisor debe tratar de superar tales obstáculos.

El supervisor no sólo tiene que llevar a cabo un conjunto de misiones ("Resultados"), sino también preocuparse por la forma en que esas misiones se desempeñan (Procesos. En la medida en que los subordinados logran reconocer el esfuerzo en el trabajo cotidiano, se constata una sensible mejora del patrón de desempeño del equipo de seguridad.

El supervisor de seguridad debe ser capaz de inspirarle a sus subordinados el "amor al arte" por la tarea que realizan, haciéndoles entender que es excepcionalmente importante. Se trata de un serio esfuerzo de carácter "educacional", en el que no sólo se debe enseñar las técnicas del servicio de vigilancia sino surgir en los hombres - que muchas veces no le dan la debida importancia a la actividad que desempeñan- valores y sentimientos de profesionalismo y búsqueda de la perfección en lo que hacen. Sólo de esa manera podrán inspirar en todos los demás funcionarios y en el público en general, el consecuente respeto por quienes arriesgan su vida al desempeñar una actividad de alto riesgo.

El buen supervisor de seguridad debe:

- Conocer perfectamente su actividad, buscando el perfeccionamiento constante y la actualización técnica. Tener en mente que su actividad profesional exige una gama de conocimientos que no se agotan, por lo que deber estar en constante aprendizaje.
- Mantener a sus empleados bien informados, dentro de lo que permite el principio de compartimentación de la información.
- Verificar siempre si las directivas han sido bien comprendidas, ejecutadas y fiscalizadas.
- Inspirar el profesionalismo y el espíritu de equipo en su gente.
- Asumir total responsabilidad por sus actos.
- **Convertirse en un verdadero ejemplo de aquello que espera de sus empleados.**

Actividades que debe desempeñar un buen supervisor de seguridad

- Ejercer un control rígido sobre aquello que se encuentran bajo su supervisión directa.
- Verificar las condiciones generales en los puestos de servicio.
- Mantener un registro completo y actualizado de los puestos de servicio bajo supervisión/fiscalización, donde aparezcan datos como: nombre y dirección del puesto, teléfonos del puesto, nombres y teléfonos de los responsables con los que debe comunicarse en caso de emergencia, nombres de los guardias del personal de seguridad, así como también otro detalle que se considere oportuno.

Zacarías Leone

Security Senior Consultant

C.E.H. | C.H.F.I.

www.zacariasleone.com.ar



- Inspeccionar los servicios de seguridad prestados.
- Establecer, cuando se necesite, los horarios de los efectivos del personal seguridad.
- Desarrollar un análisis de los riesgos de seguridad en los puestos de servicio.
- Determinar qué posición debe ocupar cada profesional e indicarle cómo debe actuar en su trabajo cotidiano y en casos de emergencia. Elaborar procedimientos sobre cómo actuar en casos específicos.
- Crear y hacer cumplir las órdenes de servicio.
- Entrenar a los profesionales -si es posible diariamente- en las órdenes de servicio y cualquier procedimiento pertinente a la seguridad del puesto de servicio. Asegurarse de que las conocen y las cumplen.
- Mantener en los puestos de servicio archivos actualizados que contengan las órdenes de servicio, manuales técnicos, oficios o comunicados emitidos o recibidos, libros de registro de incidentes, planillas de control, etc., esclareciendo a los empleados que tales documentos son "información de carácter reservado, cuyo contenido no debe darse a conocer a ninguna persona ajena a la labor de la seguridad.
- Instruir y motivar a los profesionales bajo su mando para desempeñar la actividad de seguridad. Tratar de compensar las deficiencias técnicas de los individuos a través de conferencias, cursos, etc.
- Convocar a reuniones periódicas con el personal bajo su mando para analizar el desempeño de todos los miembros del equipo, analizar sugerencias, formular críticas, revisar procedimientos y establecer nuevas rutinas de trabajo.
- Preparar notas de instrucción, organizar murales o cualquier otra forma de poner información técnica al alcance de los empleados.
- Tratar a los empleados con urbanidad, pero sin transigir en lo que tiene que ver con la disciplina, el cumplimiento de las órdenes de servicio y cualquier falla motivada por indolencia, negligencia o mala fe, que pueda poner en riesgo el buen funcionamiento del servicio o la integridad física de terceros.
- Aplicar ejemplarmente las medidas disciplinarias que se necesiten, dejando constancia, de manera detallada, de la causa que motivó la sanción.
- Cada vez que se reemplace un profesional, debe dedicarle el tiempo necesario a orientar al nuevo, para que rápidamente esté en condiciones de realizar su trabajo.
- Desarrollar una política de concientización de la necesidad de cooperar con todo lo que tiene que ver con la seguridad, mostrando los beneficios que a todos les trae esa actitud.
- Verificar el estado de conservación y el funcionamiento de los equipos existentes, comunicando de inmediatos las irregularidades.
- Al registrar cualquier incidente en las operaciones, utilizar el formulario aprobado o, si este no existe, dejar constancia detallada por escrito. Tratar de ser claro, preciso y minucioso en la explicación de los datos importantes. No olvidar que el registro de incidentes y los reportes constituyen documentos legales de alto valor jurídico. De ahí la necesidad de redactarlos con corrección.
- Tener siempre a la mano copias de las diferentes legislaciones relacionadas con la seguridad informática en el ámbito nacional.

La Seguridad: Una Inversión

Mucho se habla sobre la seguridad informática como una carga financiera para las empresas, que genera gastos sin retorno. **Nada más falso.** Es función del supervisor hacerles comprender tanto a los clientes como a los profesionales la importancia de la actividad de seguridad como medio indispensable para la realización de los objetivos de toda institución o empresa. Ninguna organización, empresa, gobierno, etc., puede prescindir de la "seguridad informática" o de la tranquilidad que ella representa o proporciona.

La seguridad exige de inversiones de todo tipo y tales inversiones, sumamente necesarias, no pueden ser evaluadas según los parámetros tradicionales de liquidez. **Quien piensa "economizar" reduciendo la seguridad, asume riesgos a veces inimaginables.** El "retorno" de las inversiones en el campo de la seguridad se procesa de forma indirecta y puede verse en aspectos como la mayor afluencia de público a un centro comercial, la disminución de las estadísticas de intrusiones o ataques dentro y fuera del ambiente laboral, el aumento del rendimiento de una determinada institución financiera en comparación

Zacarías Leone
Security Senior Consultant
C.E.H. | C.H.F.I.
www.zacariasleone.com.ar



con otra que sufre constantes asaltos, el ejecutivo que, protegido por buenos profesionales, puede dedicarse por entero a las actividades de negocio.

En resumen, la supervisión en seguridad debe caracterizarse por el respeto a la dignidad humana, debe tener en consideración la complejidad de los individuos, sus diferencias y limitaciones en lo físico, intelectual y moral. Podemos decir, generalizando, que el **buen supervisor es aquel cuya autoridad emana de su propio ejemplo**, habilidad, conocimiento técnico, capacidad de ejecución, y se basa en el elevado patrón de disciplina y eficiencia que se exige a sí mismo y a sus empleados. Es el profesional que consigue que las personas bajo su mando realicen las tareas más difíciles, motivados muchas veces tan sólo por la admiración, la confianza y el ejemplo.