

Gerente Operaciones de Seguridad

Plantilla descripción de cargo



Esta plantilla de descripción del cargo GERENTE OPERACIONES DE SEGURIDAD puede ser utilizada para su publicación en bolsas de trabajo en línea o perfiles de puesto. Personalícela para su empresa.

Un aporte de la Fundación Internacional para Oficiales de Protección (IFPO) para la comunidad de talento humano.

Autor: Kevin E. Palacios Msc. CPO, CPOI, CSSM, CPP, PSP, PCI “CoachSeguridad”

<https://www.linkedin.com/in/coachseguridad/>

Esta descripción de cargo se encuentra publicada originalmente en:

<https://ifpo.es/recursos-para-reclutadores>



Licencia Creative Commons: Usted es libre de compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato, bajo las condiciones siguientes:

Reconocimiento — Debe reconocer adecuadamente la autoría, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de una manera que sugiera que tiene el apoyo del licenciador o lo recibe por el uso que hace.

No Comercial — No puede utilizar el material para una finalidad comercial.

Sin Obra Derivada — Si remezcla, transforma o crea a partir del material, no puede difundir el material modificado.

GERENTE DE OPERACIONES / COORDINADOR DE SEGURIDAD

EJEMPLO DE PUBLICACIÓN EN BOLSA DE TRABAJO:

Buscamos un gerente de operaciones / coordinador de seguridad competente, para diseñar e implementar controles operacionales para todas las actividades de seguridad en una instalación, departamento o proceso de nuestra empresa. Implementará estos controles en el marco del sistema de gestión de seguridad, siguiendo las políticas definidas por la gerencia corporativa de seguridad y estándares internacionales para la protección de personas, información, propiedades, reputación y entorno.

Como gerente de operaciones / coordinador de seguridad, deberá demostrar excelentes habilidades en toma de decisiones enfocadas a prevención de riesgos y resiliencia frente a emergencias, y un fuerte compromiso con las leyes, normas y reglas de seguridad, además de conocimiento sobre cómo manejar los potenciales eventos de pérdida hacia nuestra organización. Dado que tendrá varias personas directamente bajo su responsabilidad, también deberá poseer excelentes capacidades de comunicación verbal - escrita y de liderazgo, lo cual no está reñido con saber desempeñar su papel como asesor de la dirección. De él/ella depende que todos en el departamento de seguridad y/o empresa de seguridad cumplan las expectativas de partes interesadas y se comprometan a trabajar en la búsqueda de la excelencia.

Descripción del puesto:

El Gerente de operaciones / Coordinador de seguridad es la persona con mayor responsabilidad en una instalación, departamento o proceso; es competente para gestionar las actividades de seguridad, trabaja a nivel estratégico comprendiendo el contexto, implementando políticas, procedimientos, reglas y objetivos de seguridad para minimizar pérdidas o daños; además de definir las competencias de seguridad para todos en su departamento o instalación dirige los programas de capacitación y conciencia de seguridad, es responsable de la gestión de riesgos, gestión documental y del cumplimiento de controles operacionales. Entiende las expectativas de las partes interesadas, se comunica con organismos gubernamentales y transforma los requerimientos en indicadores para verificar el desempeño interno y de proveedores. Desarrolla planes o procedimientos de respuesta a emergencias, y lidera prestando asistencia en emergencias. Prepara informes relacionados con el cumplimiento de políticas corporativas y la normativa.

El objetivo del puesto es crear y preservar un entorno donde los empleados, los visitantes, información, propiedades, reputación y entorno estén seguros y bien protegidos.

Responsabilidades

- Cumplir objetivos especificados por el gerente corporativo, director de seguridad y partes interesadas, aplicables a la gestión de operaciones de seguridad privada
- Analizar y evaluar las operaciones de seguridad para identificar riesgos u oportunidades de mejora mediante auditorías, revisiones o evaluaciones.
- Realizar análisis de amenazas o vulnerabilidades para determinar la frecuencia, criticidad, consecuencia o gravedad probables de catástrofes naturales o provocadas por el hombre o de actividades delictivas sobre la operatividad de su instalación, departamento o proceso, o la entrega de productos o servicios.
- Asistir a reuniones, seminarios profesionales o conferencias para mantenerse al corriente de los cambios en las directivas legislativas o las nuevas tecnologías que afectan a las operaciones de seguridad.
- Mantener reuniones con gerentes de otras áreas para determinar las necesidades operativas.
- Comunicar el estado de la seguridad, las actualizaciones y los problemas reales o potenciales, utilizando los protocolos establecidos.

- Supervisar las políticas, programas o procedimientos de seguridad para garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad internas, normativas de seguridad, o de los requisitos, políticas y directivas de seguridad gubernamentales aplicables; realizando exámenes físicos de los recursos para garantizar su cumplimiento.
- Coordinar las operaciones o actividades de seguridad con las fuerzas de seguridad públicas, los bomberos, empresas de la zona y otros organismos externos.
- Crear o aplicar normas, políticas y procedimientos de seguridad para mitigar las posibles consecuencias de incidentes específicos y elaborar un plan de respuesta a los mismos.
- Control de presupuestos para las operaciones de seguridad y supervisar los gastos.
- Desarrollar o gestionar programas de investigación, incluida la recopilación y conservación de vídeos y notas de procesos de vigilancia o entrevistas de investigación.
- Desarrollar, organizar, realizar o evaluar actividades de protección ejecutiva para reducir los riesgos de seguridad.
- Desarrollar, dirigir, apoyar o ayudar en revisiones gubernamentales, evaluaciones corporativas internas o evaluaciones de la eficacia general de los procesos de seguridad de las instalaciones y del personal.
- Desarrollar, aplicar, gestionar o evaluar políticas y métodos para proteger al personal contra el acoso, las amenazas o la violencia.
- Desarrollar, recomendar o gestionar procedimientos de seguridad para operaciones o procesos, como centros de llamadas de seguridad, control de acceso y herramientas de información.
- Dirigir o participar en la gestión de emergencias y la planificación de contingencias.
- Identificar, investigar o resolver fallos de seguridad.
- Supervisar y garantizar un entorno sólido y ético.
- Planificar la seguridad de eventos especiales y de alto riesgo.
- Planificar, dirigir o coordinar actividades de seguridad para proteger a los empleados, invitados u otras personas que se encuentren en las instalaciones de la empresa.
- Preparar informes o hacer presentaciones sobre investigaciones internas, pérdidas o infracciones de reglamentos, políticas y procedimientos.
- Comprar suministros, equipos o tecnología relacionados con la seguridad.
- Responder a emergencias médicas, amenazas de bomba, alarmas de incendio o alarmas de intrusión.
- Preparar informes que demuestren mediante indicadores la eficacia y la calidad de las operaciones de seguridad en su instalación, departamento o proceso.
- Reclutar a todo el equipo de seguridad propio y a proveedores.
- Supervisar o dirigir a los profesionales de la seguridad subordinados, realizando actividades como la contratación, la investigación de los antecedentes de los solicitantes, la formación, la asignación de tareas, la evaluación del rendimiento o la imposición de medidas disciplinarias.
- Apoyar los esfuerzos para reducir el abuso de sustancias u otras actividades ilegales en el lugar de trabajo.
- Formar a profesionales de la seguridad subordinados o a otros miembros de la organización en normas y procedimientos de seguridad.
- Redactar o revisar documentos relacionados con la seguridad, como informes de eventos disruptivos e infracciones, informes para la alta dirección sobre el estado de la seguridad, o propuestas e iniciativas tácticas o estratégicas.
- Investigar y resolver problemas en la gestión de seguridad, analizando datos para formar propuestas de mejoras (por ejemplo, implementación de nuevos métodos, tecnología o personal).

Requisitos

- Acreditar al menos 2 años de experiencia comprobada y específica en cargo de gerente de operaciones / coordinador de seguridad, o puesto similar.
 - Certificación CSSM® - Certificación de competencia laboral como gerente de operaciones / coordinador de seguridad.
- Acreditar al menos 6 años de experiencia general en seguridad, como Supervisor / jefe de grupo / líder / generalista que incluye uso de tecnología y equipos relevantes, planificación de informes y respuesta a emergencias
 - Certificación CPO® vigente - Certificación de Competencia Laboral como Generalista de Seguridad
- Sólida comprensión de la elaboración de presupuestos y el análisis de datos estadísticos.
- Excelente conocimiento de los protocolos y procedimientos de seguridad.
- Conocimiento de las pautas legales para operaciones de seguridad.
- Fuertes habilidades interpersonales y de comunicación, incluida la capacidad de interactuar con los clientes, la alta dirección y las fuerzas del orden.
 - Conocimientos prácticos de paquetes utilitarios (MS Office o similar)
 - Excelente comunicación y habilidades interpersonales.
 - Excelentes habilidades organizativas y de liderazgo.
 - Toma ética de decisiones, comprometido y confiable.
- Dispuesto a someterse a una exhaustiva verificación de antecedentes y de empleo.
- Título universitario deseable en un campo relacionado (por ejemplo, gestión de seguridad) u otra certificación relevante preferida (por ejemplo, Certificado como profesional en protección).

DENOMINACIÓN LABORAL:

- **Denominación Laboral NIVEL ESTRATÉGICO AVANZADO:** Gerente de operaciones de seguridad. Dependiendo de la legislación y usos locales toma una o varias de las siguientes denominaciones; gerente operacional, coordinador operacional, gerente o coordinador de protección patrimonial, gerente o coordinador de seguridad física, gerente o coordinador de prevención de pérdidas. Este cargo reporta al gerente corporativo o director de seguridad.



Ilustración 20: Pirámide roles industria de seguridad – Elaborada por el autor

- **Áreas de desempeño NIVEL ESTRATÉGICO:** Gerente / coordinador / gestor con el máximo nivel de responsabilidad para la seguridad de una instalación, departamento o proceso. En muchos casos este cargo es asumido como una función adicional por el gerente corporativo / director de seguridad, o por la alta dirección.
- **Escenarios laborales:** Gerencia operacional de departamentos de seguridad en las industrias de Prevención de Pérdidas (seguridad en tiendas y centros comerciales), Banca y Servicios Financieros (seguridad bancaria), Ingeniería y Diseño, Servicios Gubernamentales (seguridad ciudadana, seguridad de empresas y espacios públicos), Educación (seguridad en universidades y colegios), Hospitalidad y Entretenimiento (seguridad en hoteles, sitios turísticos y eventos), Cuidado de la Salud (seguridad en clínicas, laboratorios y hospitales), Manufactura (Seguridad en fábricas), Venta de Servicios (seguridad en proyectos), Equipamiento (seguridad para recursos críticos), Transporte y almacenamiento (conductor de Seguridad, Escolta de carga, y transporte de valores), Energía (seguridad en instalaciones petroleras, petroquímica y de energía), Religión (seguridad en casas de culto), Puertos y aeropuertos (seguridad portuaria y aeroportuaria), Rehabilitación (seguridad en corte, custodia, detención y prisiones), Administración de recurso humano (reclutadoras de talento humano), entre otros. También puede laborar para empresas de vigilancia y seguridad, como gerente operacional o jefe de proyecto.

COMPETENCIAS GENERALES GERENTE DE OPERACIONES / COORDINADOR DE SEGURIDAD

El gerente de operaciones / coordinador de seguridad debe poseer dos niveles de competencia; competencia general en seguridad y luego competencia específica:

- La competencia general incluye todo el Nivel 1 “Competencias de Efectividad Personal” actitudes esenciales para quien trabaja en seguridad, todo el Nivel 2 “Competencias Académicas” conocimientos esenciales, Nivel 3 “Competencias en el Lugar de Trabajo” destrezas esenciales; todos ellos a ser verificados en procesos de selección; y el Nivel 4 “Competencias Técnicas en Toda la Industria” competencias técnicas específicas que toda persona que trabaja en seguridad debe aprender y provienen del “Modelo de Competencias para Oficiales de Seguridad y Servicios de Patrullaje” (Administración de Empleo y Entrenamiento del Departamento de Trabajo de los EE.UU. (DOLETA), 2023)
- Las competencias avanzadas de los especialistas se construyen sobre competencias generales que debe ser verificada a través de una herramienta de evaluación similar al de supervisores - líderes de grupo y generalistas de seguridad. Competencias generales se pueden verificar a través de la herramienta de evaluación CPO®.

CONOCIMIENTO GENERAL DE SEGURIDAD	DESTREZAS GENERALES DE SEGURIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos de Seguridad: Comprende y puede aplicar los principios básicos de seguridad a la seguridad de la empresa o de una estructura, sistema o proceso específicos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Participa en el programa de seguridad de la organización para evitar/controlar pérdidas y aplicar el proceso para proporcionar un entorno de trabajo seguro. ○ Participa en análisis de amenazas/vulnerabilidad para 	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento Crítico y Analítico: Usa la lógica, el razonamiento, y análisis para el abordaje de problemas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Razonamiento ○ Agilidad mental • Comunicación: Presta mucha atención a lo que los otros están diciendo, y comunica lo suficientemente bien en idioma local como para ser entendido. <ul style="list-style-type: none"> ○ Escuchar ○ Comunicación ○ Comunicación bidireccional ○ Persuasión/Influencia • Lectura y Escritura: Comprende frases y párrafos escritos en documentos relacionados con el trabajo. Uso estándar del

<p>determinar la frecuencia y gravedad probables de catástrofes naturales y provocadas por el hombre, actividades delictivas, comportamientos contraproducentes y de riesgo y categorías de riesgo sobre la rentabilidad, función, seguridad y/o capacidad de la organización para suministrar productos/servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Interpreta la administración de riesgos empresariales en seguridad a niveles operativo y táctico. ○ Evalúa métodos para mejorar los sistemas de seguridad y prevención de pérdidas y de pérdida de información de forma continua mediante auditorías, revisiones y evaluaciones. ○ Desarrolla y presentar programas de concienciación de los empleados en materia de seguridad para alcanzar las metas y objetivos de la organización. ○ Participa en la investigación de antecedentes previa a la contratación para la unidad, organización, operación o empresa. <ul style="list-style-type: none"> ● Fundamentos Empresariales: Comprende los principios básicos de negocio, tendencias y economía. <ul style="list-style-type: none"> ○ Apoya los controles presupuestarios y financieros para lograr la responsabilidad fiscal. ○ Sigue políticas, procedimientos, planes y directrices para alcanzar los objetivos de la organización. ○ Sigue/ejecuta procedimientos/técnicas para medir y mejorar la productividad de la organización. ○ Participa en programas de dotación de personal, liderazgo, formación y gestión para alcanzar los objetivos de la organización. 	<p>idioma local para compilar información y preparar informes escritos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comprensión ○ Atención a los detalles ○ Aplicación ○ Organización y desarrollo ○ Mecánica ○ Tono <ul style="list-style-type: none"> ● Alfabetización STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Matemáticas): Comprende y aplica ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas para trabajar dentro de los roles y responsabilidades individuales y en la colaboración con trabajadores aliados. ● Trabajo en equipo: Trabaja en colaboración con otros para completar las tareas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Reconocer la pertenencia al equipo y el papel que se desempeña. ○ Establecer relaciones productivas ○ Identificarse con el equipo y sus objetivos ○ Resolver conflictos ● Planificación y Organización: Planificación y priorización del trabajo para administrar el tiempo de manera efectiva y cumplir las tareas asignadas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Planificación ○ Establecimiento de prioridades ○ Asignar recursos ○ Gestión del proyecto ● Pensamiento estratégico innovador: Genera soluciones innovadoras y creativas <ul style="list-style-type: none"> ○ Emplea análisis únicos y generar ideas nuevas e innovadoras en áreas complejas. ○ Replantea los problemas desde una perspectiva diferente para encontrar nuevos enfoques. ○ Tiene en cuenta un amplio abanico de posibilidades para desarrollar enfoques únicos y soluciones útiles. ○ Busca y toma en cuenta perspectivas diversas, incluidas las de otros campos y funciones. ○ Comprende las piezas de un sistema como un todo y tener una visión global de la situación. ○ Integra información aparentemente inconexa para desarrollar soluciones creativas. ○ Desarrolla métodos innovadores para obtener o utilizar recursos cuando éstos sean insuficientes.
---	---

<ul style="list-style-type: none"> ○ Apoya un clima ético sólido de acuerdo con las leyes y las directivas y normas de la organización para apoyar y promover prácticas empresariales adecuadas. ● Control de acceso: Conoce, comprende y aplica las normas y reglamentos de control de acceso al emplazamiento. <ul style="list-style-type: none"> ○ Controla los sitios de acceso. ○ Verifica la autorización de acceso al sitio ○ Interactúa con las personas acerca de los requisitos de acceso al emplazamiento ○ Opera equipos como parte del control de acceso ● Investigaciones básicas: Recopila y conserva información para que la empresa pueda cumplir los requisitos organizativos internos y externos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Recopila y conservar información en informes. ○ Gestiona escenas del crimen ○ Efectúa registros ● Cumplimiento de las normas: Hace cumplir las normas, políticas, procedimientos, órdenes de puesto y reglamentos establecidos por la dirección del emplazamiento, así como los códigos legislativos (como el de salud y seguridad en el trabajo), los estatutos, las leyes y los artículos del código penal. <ul style="list-style-type: none"> ○ Hace cumplir las normas del sitio ○ Realiza detenciones legales ○ Reduce la intensidad de las interacciones y utilizar el nivel de fuerza adecuado. ○ Utiliza con seguridad y destreza las armas necesarias para el puesto y el emplazamiento o emplazamientos. ● Patrullas y vigilancia: Emprende patrullajes físicos o electrónicos y llevar a cabo la vigilancia del emplazamiento y del personal utilizando una variedad de métodos físicos y electrónicos para identificar sucesos que requieran notificación o intervención y 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Demuestra un pensamiento innovador utilizando tecnologías nuevas y existentes de formas novedosas. ○ Encuentra nuevas formas de añadir valor a los esfuerzos de un equipo y una organización. ● Resolución de Problemas y Toma de Decisiones: Aplica habilidades de pensamiento crítico para solucionar problemas generando, evaluando e implementando soluciones. <ul style="list-style-type: none"> ○ Identifica el problema ○ Localiza, recopila y organiza la información pertinente ○ Genera alternativas ○ Elige una solución ○ Aplica la solución ● Trabaja con Herramientas y Tecnología: Selecciona, elige, usa y mantiene herramientas y tecnología para facilitar la actividad laboral, incluye sistemas de alarma, rastreo y comunicaciones. <ul style="list-style-type: none"> ○ Selección y aplicación ○ Se mantiene al día ● Visión para los negocios: Comprende los principios básicos del negocio, las tendencias y la economía. <ul style="list-style-type: none"> ○ Conciencia situacional ○ Prácticas empresariales ○ Ética empresarial
<h3>ACTITUDES GENERALES DE SEGURIDAD</h3>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Habilidades interpersonales y trabajo en equipo: Muestra habilidades para trabajar con otras personas de diversos orígenes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Demuestra interés por los demás. ○ Demuestra comprensión del comportamiento ○ Mantiene una comunicación abierta ○ Respeta la diversidad ● Integridad: Muestra comportamientos sociales y laborales aceptados. <ul style="list-style-type: none"> ○ Comportamiento ético ○ Actúa con justicia ○ Asume responsabilidades ○ Conoce cómo aplicar el código de ética profesional ● Profesionalismo: Mantiene un comportamiento profesional en el trabajo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Demuestra autocontrol ○ Mantiene una apariencia profesional ○ Mantiene una actitud positiva 	

<p>mantener una presencia visible en el emplazamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Posee conocimientos para completar las tareas de patrulla y vigilancia ○ Realiza patrullas y utiliza equipos de vigilancia. <ul style="list-style-type: none"> ● Respuesta a alarmas y emergencias: Identifica y responde a incidentes críticos o sucesos importantes que amenacen con perjudicar a la organización, su personal, propiedades, activos, sistemas o la continuidad de las operaciones. <ul style="list-style-type: none"> ○ Conoce las normas, procedimientos y reglamentos del centro en materia de respuesta ante alarmas y emergencias. ○ Conoce cómo responder a eventos ● Ciberseguridad / Seguridad de la información: Conoce cómo proteger la información física y electrónica del acceso, uso, divulgación, interrupción, modificación, lectura, inspección, grabación o destrucción no autorizado. <ul style="list-style-type: none"> ○ Identifica métodos y tecnología para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de información sensible y recursos de tecnología. ● Atención al cliente y relaciones públicas: Interactuar con los clientes internos y externos de manera positiva y respetuosa. <ul style="list-style-type: none"> ○ Proporciona un alto nivel de atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entiende los conceptos claves y la historia de su profesión <ul style="list-style-type: none"> ● Iniciativa: Demuestra voluntad de trabajar. <ul style="list-style-type: none"> ○ Perseverante ○ Toma la iniciativa ○ Establecer objetivos estimulantes ○ Trabaja de forma independiente ● Adaptabilidad y flexibilidad: Muestra la capacidad de adaptarse a requisitos nuevos, diferentes o cambiantes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Emplea análisis únicos ○ Considera nuevas ideas ○ Afronta la ambigüedad ● Dependencia y fiabilidad: Muestra comportamientos responsables en el trabajo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Cumple las obligaciones ○ Presta atención a los detalles ○ Cumplimiento de políticas y procedimientos ● Aprendizaje permanente: Muestra la voluntad de aprender y aplicar nuevos conocimientos y habilidades. <ul style="list-style-type: none"> ○ Demuestra interés por el aprendizaje. ○ Participa en la formación ○ Anticipa a los cambios en el trabajo ○ Identifica los intereses profesionales ● Aptitud física y mental: Desarrolla y mantiene un nivel mínimo de aptitud física acorde con los requisitos del puesto. <ul style="list-style-type: none"> ○ Participa activamente en un régimen de aptitud física apropiado para el puesto. ○ Adapta el régimen de aptitud física a las exigencias cambiantes del trabajo ● Salud y seguridad personales: Apoyar un lugar de trabajo seguro y saludable. <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantiene un entorno saludable y seguro ○ Salvaguarda la propia persona ○ Practica métodos de auto protección.
--	--

COMPETENCIAS ESPECIALIZADAS GERENTE DE OPERACIONES / COORDINADOR DE SEGURIDAD

Los ejecutivos y funcionarios de seguridad a NIVEL ESTRATÉGICO AVANZADO deben poseer completamente las competencias al Nivel 4 “Competencias Técnicas en Toda la Industria” que vienen del “Modelo de Competencias en Seguridad Empresarial” (Enterprise Security Competency Model) (Administración de Empleo y Entrenamiento del Departamento de Trabajo de los EE.UU. (DOLETA), 2014); el gerente de operaciones / coordinador de seguridad debe acumular competencias especializadas en prácticamente todos los campos de seguridad.

CONOCIMIENTOS DEL GERENTE DE OPERACIONES / COORDINADOR DE SEGURIDAD

- **Fundamentos de seguridad:** Entiende y aplica principios básicos de seguridad a la seguridad de una instalación, departamento o proceso específico.
 - Planifica, organiza, dirige y gestiona el programa de seguridad de la instalación, departamento o proceso para evitar/controlar las pérdidas y aplicar el proceso para proporcionar un entorno de trabajo seguro.
 - Desarrolla, gestiona o realiza análisis de amenazas/vulnerabilidad para determinar la frecuencia y gravedad probables de catástrofes naturales y provocadas por el hombre, actividades delictivas, comportamientos contraproducentes y de riesgo y categorías de riesgo sobre la rentabilidad, función, seguridad y/o capacidad de la instalación, departamento o proceso para suministrar productos/servicios.
 - Realiza la investigación de antecedentes previa a la contratación para la unidad, instalación, departamento, proceso u operación.
- **Fundamentos empresariales:** Comprende los principios básicos de negocios, las tendencias y la economía.
 - Desarrolla y gestiona controles presupuestarios y financieros para lograr la responsabilidad fiscal.
 - Aplica y gestiona políticas, procedimientos, planes y directrices para alcanzar los objetivos de la instalación, departamento o proceso.
 - Desarrolla procedimientos/técnicas para medir y mejorar la productividad de la instalación, departamento o proceso.
 - Gestiona programas de dotación de personal, liderazgo, formación y gestión para alcanzar los objetivos de la instalación, departamento o proceso.
 - Supervisa y garantiza un clima ético sólido de acuerdo con las leyes y las directivas y normas de la organización para apoyar y promover prácticas empresariales adecuadas.
- **Gestión de Riesgo:** Demuestra capacidad para identificar amenazas/riesgos y vulnerabilidades teniendo en cuenta la frecuencia, la probabilidad, la velocidad de desarrollo, la gravedad y el impacto en la reputación para lograr una visión integral del riesgo en una instalación, departamento o proceso específico.
 - Demuestra capacidad para clasificar los riesgos.
 - Demuestra la capacidad de identificar la exposición al riesgo de una instalación, departamento o proceso específico a partir de fuentes internas y externas.
 - Demuestra la capacidad de evaluar la exposición al riesgo de una instalación, departamento o proceso específico sobre múltiples activos.
 - Explica el uso adecuado de las pruebas de penetración y el escaneado de vulnerabilidades para la evaluación de vulnerabilidades.

DESTREZAS DEL GERENTE DE OPERACIONES / COORDINADOR DE SEGURIDAD

- **Alfabetización STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas):** Entiende y aplica la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas para trabajar dentro de los roles y responsabilidades individuales y en la colaboración con trabajadores aliados.
 - **Ciencia:** Utiliza reglas y métodos científicos para resolver problemas
 - Investigación Científica
 - Aplicaciones
 - **Tecnología:** Usa herramientas tecnológicas, como software, computadoras, dispositivos de comunicación y aplicaciones relacionadas para entrar, recuperar, monitorear, medir y comunicar información
 - **Ingeniería:** Usa aplicaciones de conocimientos científicos, económicos, sociales y prácticos para

<ul style="list-style-type: none"> ○ Explica los fundamentos de las políticas, requisitos y procedimientos de gestión de riesgos y seguridad de la cadena de suministro y se adhiere. ○ Explica la necesidad de productos y servicios de seguridad utilizados en las operaciones de una instalación, departamento o proceso y la necesidad de métricas continuas sobre su capacidad para abordar eficazmente los riesgos actuales y previsibles. ○ Explica la necesidad de rastrear/controlar/prevenir/corregir la instalación y ejecución de productos y servicios de seguridad para la instalación, departamento o proceso basándose en un inventario de activos de adquisiciones aprobadas. ○ Explica la importancia de formar a los trabajadores de una instalación, departamento o proceso para que utilicen adecuadamente la información empresarial sensible, el acceso a los facilitadores y otros comportamientos, y para proteger los recursos de la organización y de las partes interesadas. ○ Describe y practica comportamientos seguros y evitar comportamientos contraproducentes o que generen riesgos para el trabajador. ○ Explica los riesgos asociados a las redes sociales y las contramedidas disponibles para hacerles frente. ○ Explica el impacto y el uso adecuado de los controles medioambientales ○ Explica la necesidad del registro y análisis de auditorías de seguridad ● Cumplimiento y aspectos legales: Mantiene políticas, procedimientos y prácticas de seguridad que cumplan con los elementos pertinentes de la legislación penal, civil, administrativa y reglamentaria para minimizar las consecuencias legales adversas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Proporciona coordinación, asistencia y pruebas, como documentación y testimonios, en apoyo de procedimientos reales o potenciales. ○ Proporciona asesoramiento y asistencia a la dirección y a otras personas en el desarrollo de requisitos de rendimiento y condiciones contractuales para los vendedores / proveedores de seguridad y establece procesos de supervisión eficaces para garantizar que se cumplen las necesidades de la organización y los requisitos contractuales. ○ Aplica políticas, procedimientos y prácticas de seguridad que cumplan la legislación pertinente en materia de investigaciones, seguridad del personal, seguridad de la información y otras áreas. ● Seguridad personal y continuidad del negocio: Desarrolla, implementa y administra sistemas y prácticas de seguridad que protejan a las personas y las prácticas para garantizar la continuidad empresarial y la resiliencia al riesgo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrolla, aplica y gestiona investigaciones de antecedentes para validar la contratación, promoción o retención de personas. ○ Desarrolla, aplica, gestiona y evaluar políticas, procedimientos y programas, así como métodos para proteger a las personas en el lugar de trabajo contra el acoso, las amenazas y la violencia. 	<p>mejorar, diseñar, planificar e inspeccionar la seguridad de los sistemas, procesos y estructuras físicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño, aplicación e integración de sistemas de seguridad física ▪ Planificación de Proyecto <ul style="list-style-type: none"> ○ Matemáticas: Uso de matemáticas para expresar ideas, implementar métricas, crear proyecciones fiscales y resolver problemas. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuantificación ▪ Computación ▪ Medida y estimación ▪ Aplicación ● Trabajo en equipo: Trabaja en colaboración con otros para completar las tareas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Lidera equipos de seguridad propios y contratados con un alto nivel de desempeño. ● Aplica el conocimiento a los proyectos de seguridad en su realidad de trabajo.
	<p>ACTITUDES DEL GERENTE DE OPERACIONES /</p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ Identifica prácticas empresariales críticas (como estrategias complejas de la cadena de suministro aplicadas a escala regional o mundial) que puedan afectar negativamente a la capacidad de recuperación de la instalación, departamento o proceso tras una catástrofe. ○ Define claramente las necesidades de recursos para el Plan de Continuidad de Negocio y solicitar el apoyo y compromiso de la dirección para los recursos necesarios. ○ Presenta y obtiene el apoyo, la aprobación y los patrocinadores del Plan de Continuidad de la instalación, departamento o proceso por parte de la dirección o los responsables. ○ Trabaja con la dirección y con cualquier grupo de gestión de riesgos o de administración de riesgos empresariales dentro de la entidad siguiendo una metodología de evaluación de riesgos clara y estandarizada para comprender la tolerancia al riesgo de la instalación, departamento o proceso. ○ Sigue un plan de comunicación de crisis que aborde la necesidad de una comunicación eficaz y oportuna entre la entidad y todas las partes interesadas afectadas por un evento o implicadas durante los esfuerzos de respuesta y recuperación. ○ Proporciona orientación dentro del plan para determinar la frecuencia de las comunicaciones necesarias a cada parte interesada antes de un suceso, durante el propio suceso y después de un suceso. ○ Identifica y establece relaciones con los departamentos y el personal internos y las agencias externas, los contratistas y otros responsables de la preparación y respuesta ante emergencias. ○ Desarrolla una estrategia y un plan de respuesta a incidentes para limitar sus efectos y reparar los daños causados. ○ Identifica los puntos de activación de las áreas clave de servicio y apoyo para identificar, escalar y ejecutar las estrategias seleccionadas para aprovechar los riesgos clave ○ Desarrolla informes y presentaciones formales centrados en aumentar la concienciación y el impacto potencial de los riesgos para la instalación, departamento o proceso desde la perspectiva de la continuidad del negocio. ○ Sigue las guías acerca de títulos organizativos, funciones, líneas de autoridad, sucesión de autoridad y responsabilidades para recursos internos y externos (por ejemplo, unidad corporativa/de negocio, departamento, gerente, supervisor, organismo público, contratista, etc.). ○ Sigue un programa de ejercicios, pruebas, mantenimiento y auditoría para el Plan de Continuidad de Negocio, con el fin de crear confianza en un rendimiento predecible y repetible de las actividades de recuperación en la instalación, departamento o proceso. 	<p style="text-align: center;">COORDINADOR DE SEGURIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Habilidades interpersonales y trabajo en equipo: Muestra habilidades para trabajar con otras personas de diversos orígenes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Adapta decisiones basadas en la escucha activa. ○ Motiva a los demás y auto motivarse. ○ Capacidad para trabajar bajo presión ○ Liderazgo proactivo ● Dependencia y fiabilidad: Muestra comportamientos responsables en el trabajo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Orientación a resultados. ○ Compromiso organizacional ○ Compromiso con los procesos de mejora continua. ○ Capacidad de negociación.
---	---

- Coordina, lleva a cabo y/o participa en la formación, los simulacros y los ejercicios con los primeros intervinientes para cumplir la normativa, según sea necesario para establecer las capacidades requeridas y/o según lo soliciten los primeros intervinientes.
- Lleva a cabo una reunión informativa inmediatamente después de la formación, los simulacros y los ejercicios, y documenta las medidas que deben tomarse para mejorar la preparación ante emergencias y las capacidades de respuesta.
- Conoce el marco y define la estructura de la documentación del plan.
- Define y obtiene la aprobación de los criterios que se utilizarán para evaluar el impacto en las operaciones de la instalación, departamento o proceso, incluidos, entre otros, los siguientes: impacto en los clientes; impacto financiero; impacto normativo (multas, sanciones, obligación de retirar el producto del mercado debido a la pérdida de información sobre seguridad); impacto operativo; en la reputación; impacto humano.
- **Seguridad física:** Medidas diseñadas para denegar el acceso no autorizado a instalaciones, equipos y recursos, y para proteger al personal y los bienes de daños o perjuicios, que implican el uso de múltiples capas de sistemas y técnicas interdependientes.
 - Inspecciona las instalaciones para gestionar o evaluar el estado actual de las capacidades de seguridad física, emergencia o restauración.
 - Selecciona, aplica y gestiona procesos de seguridad para reducir el riesgo de pérdidas.
 - Evalúa la eficacia de las medidas de seguridad mediante pruebas y seguimiento
 - Identifica los activos para determinar su impacto por pérdida de valor y su criticidad
 - Evalúa la naturaleza de las amenazas para determinar el alcance del problema.
 - Lleva a cabo un estudio de la seguridad física para identificar la vulnerabilidad de la instalación, departamento o proceso.
 - Realiza un análisis de riesgos para poder desarrollar contramedidas adecuadas
 - Establece los requisitos del sistema de seguridad y las especificaciones de rendimiento
 - Aplica medidas de seguridad física y selecciona los componentes adecuados del sistema
 - Desarrolla y lleva a cabo planes de diseño y pre-implantación del sistema
 - Define los criterios de la reunión previa a la licitación para garantizar la exhaustividad de la aplicación.
 - Adquiere medidas de seguridad física y aplica los planes de garantía de calidad recomendados.

- Realiza pruebas de aceptación de la puesta en marcha y entrega de las medidas de seguridad física
- **Ciberseguridad / Seguridad de la información:** Protege la información física y electrónica del acceso, uso, divulgación, interrupción, modificación, lectura, inspección, registro o destrucción no autorizados.
 - Examina las instalaciones, los procesos y los sistemas de información para evaluar el estado actual de: la seguridad física, la seguridad de los procedimientos, la seguridad de los sistemas de información, la concienciación de los empleados y las capacidades de destrucción y recuperación de la información.
 - Aplica políticas y normas que garanticen la evaluación y protección de la información frente a todas las formas de acceso, uso, divulgación, modificación, destrucción o denegación inadvertidos no autorizados.
 - Gestiona un programa de controles y salvaguardas de seguridad integrados para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticación, no repudio, responsabilidad, recuperabilidad y capacidad de auditoría de la información sensible y los recursos, activos e investigaciones de tecnología de la información asociados.
 - Evalúa la eficacia de los controles de seguridad integrados en el programa de seguridad de la información, para incluir las políticas, procedimientos y planes relacionados, a fin de garantizar la coherencia con la estrategia, las metas y los objetivos de la organización.
 - Mitigación de riesgos aplicada a dispositivos informáticos como ordenadores y teléfonos inteligentes, así como a redes informáticas como redes privadas y públicas, incluida Internet.
- **Gestión de crisis:** Hace frente a un incidente crítico o a un suceso importante que amenaza con perjudicar a la instalación, departamento o proceso, sus bienes, activos, sistemas, continuidad y/o personas.
 - Evalúa y prioriza los riesgos para mitigar las posibles consecuencias de los incidentes.
 - Prepara y planifica cómo responderá la instalación, departamento o proceso a los incidentes.
 - Responde y gestiona un incidente.
 - Recupera de los incidentes gestionando la recuperación y reanudación de las operaciones.
- **Investigación:** Conoce la metodología que emprende la empresa para recopilar y conservar la información en informes que permitan a la empresa tomar decisiones fiables en respuesta a situaciones e interactuar eficazmente con todas las partes interesadas.
 - Desarrolla y gestiona programas de investigación.
 - Gestiona o lleva a cabo la recogida y conservación de pruebas para respaldar las acciones posteriores a la investigación (medidas disciplinarias

<p>para los empleados, procedimientos penales o civiles, arbitrajes u otros procesos).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestiona o lleva a cabo procesos de vigilancia. ○ Gestiona o realiza investigaciones especializadas. ○ Gestiona o realiza entrevistas de investigación. <ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de casos: Sigue un sistema para gestionar, analizar, informar y presentar los resultados de las investigaciones a las partes interesadas internas de la empresa y a los sistemas externos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Analiza el caso para detectar conflictos éticos aplicables. ○ Analiza y evalúa los elementos y estrategias del caso ○ Determina la necesidad y desarrollar la estrategia revisando las opciones procesales ○ Prepara informes para justificar las conclusiones de la investigación ○ Prepara y presenta casos empresariales, testimonios u otras presentaciones de casos revisando los expedientes de los casos, reuniéndose con las partes interesadas y presentando los hechos pertinentes. ● Globalización y conciencia cultural: Integra las culturas y las dinámicas globales en los sistemas, métricas y respuestas de seguridad. <ul style="list-style-type: none"> ○ Comprende cómo la seguridad apoya y se ve afectada por la globalización. ○ Comprende el impacto de la globalización en el modelo de negocio. ○ Interpreta y se adhiere a los estándares globales y a la estandarización. ○ Integra los aspectos culturales en las aplicaciones y funciones de seguridad. ● Gobernanza: Áreas de especialidad que brindan liderazgo, administración, dirección y / o desarrollo y defensa para que el individuo y la organización puedan realizar el trabajo de seguridad con eficacia. <ul style="list-style-type: none"> ○ Sigue la política de seguridad y respeta la cadena de mando para la toma de decisiones en la empresa. ○ Rinde cuentas en materia de presupuestos, finanzas y decisiones de seguridad. ○ Respeta las decisiones en materia de empleo, cualificaciones y políticas conexas. ○ Mantiene comunicación con los responsables de la toma de decisiones ejecutivas y las representaciones externas. ● Lleva a la práctica en su instalación, departamento o proceso consideraciones legales y estándares internacionales que incluyen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Documento de Montreux. ○ Código de conducta internacional para proveedores de servicios de seguridad privada. ○ Principios voluntarios sobre seguridad y derechos humanos. ○ Sistema de gestión estándar ANSI / ASIS PSC.1 para la calidad de las operaciones de las empresas de seguridad privada. 	
---	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ Estándar ANSI / ASIS WVPI.1 Prevención e intervención de la violencia en el lugar de trabajo. ○ Estándar ANSI / ASIS / RIMS RA.1 Evaluación de riesgos. ○ Norma ANSI / ASIS ORM.1 Seguridad y resiliencia en las organizaciones y sus cadenas de suministro - Requisitos con orientación. ○ Norma ANSI / ASIS PAP.1 Sistemas de gestión de seguridad, protección física de activos. ○ Investigaciones estándar ANSI / ASIS INV.1 ○ Director de seguridad estándar de ANSI / ASIS CSO: un modelo organizativo. ○ Directriz ASIS FPSM Instalaciones Medidas de seguridad física. ○ Guía ASIS GSRA Evaluación General de Riesgos de Seguridad ○ Guía ASIS IAP Protección de activos de información. ○ Guía ASIS PBS Evaluación de antecedentes previa al empleo. ○ Directriz ASIS PSO Selección y capacitación de oficiales de seguridad privada. 	
--	--

CSSM® una herramienta técnica para medir la competencia del gerente de operaciones / coordinador de seguridad

El proceso de certificación CSSM® (Gerencia y Supervisión de Seguridad - Certified in Security Supervision and Management), mide efectivamente las competencias especializadas en GERENCIA OPERACIONAL DE SEGURIDAD y está dirigida a gerente de operaciones, gerente de departamento de seguridad, coordinador de seguridad en una instalación, departamento o proceso y coordinadores de seguridad en diferentes industrias.

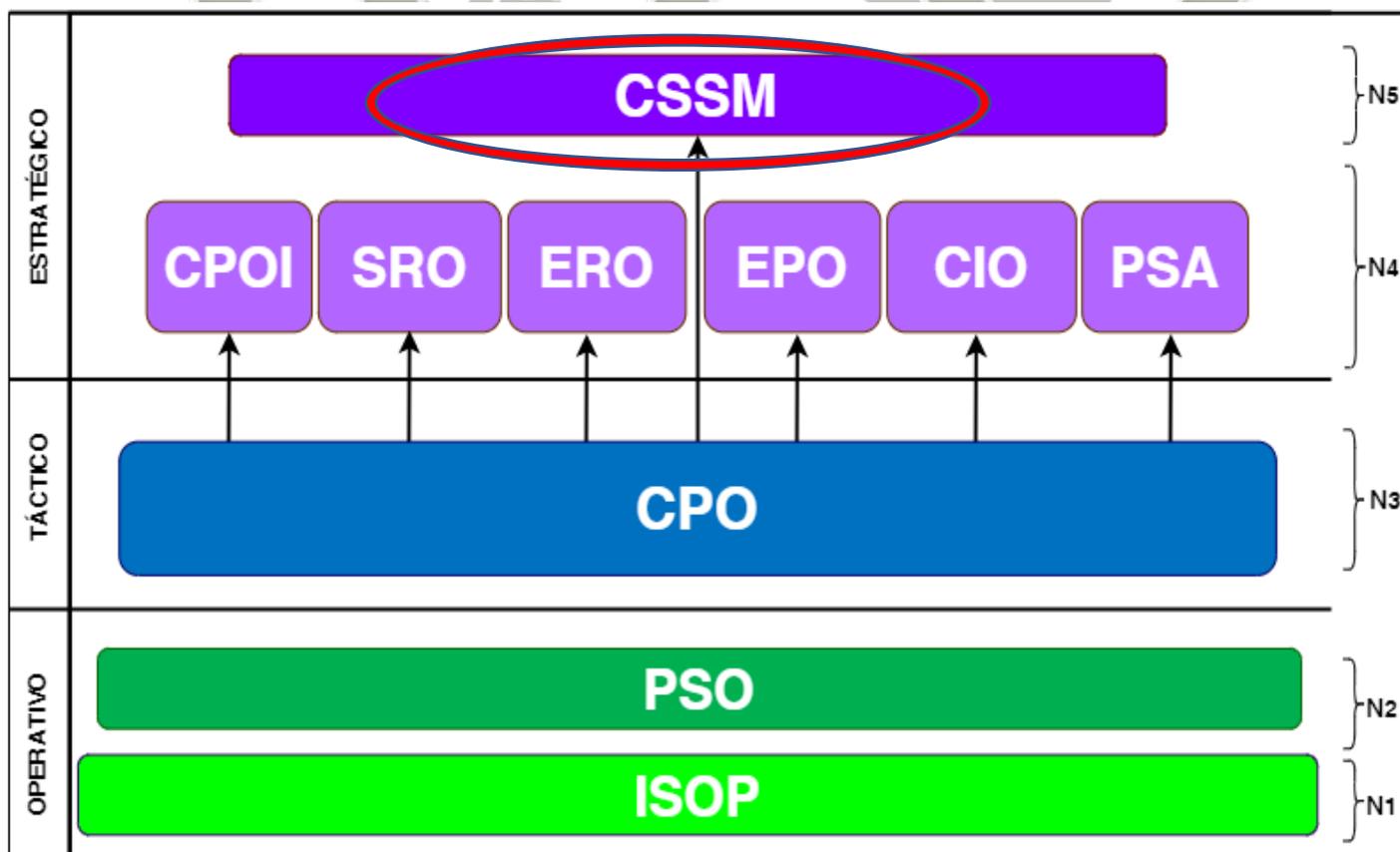


Ilustración 21: Pirámide certificaciones IFPO – Elaborada por el autor.

Criterios de Evaluación del CSSM[®]

El CSSM[®] es un certificado de especialidad nivel 5, lo que significa que:

El titular tiene conocimientos prácticos, teóricos o tecnológicos y comprensión de un tema o campo de trabajo para encontrar formas de avanzar en contextos complejos ampliamente definidos. Puede analizar, interpretar y evaluar información, conceptos e ideas relevantes. Es consciente de la naturaleza y alcance del área de estudio o trabajo.

Comprende diferentes perspectivas, enfoques o escuelas de pensamiento y el razonamiento detrás de ellos.

Y/O

El titular puede determinar, adaptar y utilizar métodos apropiados, habilidades cognitivas y prácticas para abordar problemas complejos definidos en términos generales. Puede utilizar investigaciones o desarrollos relevantes para informar acciones. Puede evaluar acciones, métodos y resultados.

¿Qué verifica el CSSM[®]?

La certificación CSSM[®] es emitida por la International Foundation for Protection Officers - Fundación Internacional para Oficiales de Protección – IFPO[®], de manera centralizada desde los EEUU, luego de que el candidato supera tres niveles de verificación:

- **VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA:**
 - **OBLIGATORIO:** Poseer competencia operativa a nivel general CPO[®]
 - **OBLIGATORIO:** Evidencia de al menos tres (03) años en experiencia en seguridad operacional, de los cuales al menos un (01) año debe ser en puestos de responsabilidad, gerenciando personal y/o recursos bajo su dirección directa.
 - El tiempo de servicio en la Fuerza Pública es aceptable.
- **VERIFICACIÓN DE COMPETENCIAS DURAS:**
 - **OBLIGATORIO:** Aprobar el examen de conocimientos estandarizado para NIVEL ESTRATÉGICO avanzado consistente de 180 preguntas de opción múltiple, con una puntuación mínima de 70%.
 - El contenido proviene de la guía "Supervisión y Gerencia de Protección" desarrollado por la Fundación Internacional para Oficiales de Protección; e incluye las siguientes unidades de competencia:
 - **UNIDAD I: FUNDAMENTOS DE LA SEGURIDAD ACTUAL**
 - **UNIDAD II: SEGURIDAD EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**
 - **UNIDAD III: ADMINISTRACIÓN, SUPERVISIÓN Y LIDERAZGO**
 - **UNIDAD IV: CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN**
 - **UNIDAD V: GESTIÓN DE RIESGOS APLICADO A SEGURIDAD**
 - **UNIDAD VI: DISEÑO Y GESTIÓN DE SISTEMAS DE SEGURIDAD**
 - **UNIDAD VI: MEDIDAS DE SEGURIDAD FÍSICA**
 - **UNIDAD VII: RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y EMERGENCIAS**
 - **UNIDAD VIII: SEGURIDAD DE INFORMACIÓN**
 - **UNIDAD IX: PRINCIPIOS Y PRÁCTICA DE INVESTIGACIÓN**
 - **UNIDAD X: CONSIDERACIONES LEGALES**
- **VERIFICACIÓN DE COMPETENCIAS BLANDAS:**
 - **OBLIGATORIO:** Presentar un estudio de casos prácticos que consiste en la resolución de 10 (diez) escenarios aplicados a su realidad profesional, con una calificación mínima de 70%.

- Para la resolución de escenarios se debe referenciar seis estándares ASIS “PSC.1 Sistema de gestión para la calidad de las operaciones de las empresas de seguridad privada”, “WVPI.1 Prevención e intervención de violencia en el lugar de trabajo”, “RA.1 Evaluación de riesgos”, “ORM.1 Resiliencia en los sistemas de gestión organizativa para la seguridad, la preparación y la continuidad”, “PAP.1 Sistemas de seguridad de la protección física de los activos”, e “INV .1 Investigaciones”
- **OBLIGATORIO:** Defensa oral de los casos prácticos ante un tribunal de certificación que incluya al menos un profesional certificado del mismo nivel o superior, con una calificación mínima de 70%.

¿Cómo saber si un certificado CSSM® es legítimo?

Los certificados CSSM® legítimos están escritos en idioma inglés, poseen ID de certificación, y un código QR que direcciona a la página individual en el acreditador digital ACCREDIBLE.



Ilustración 22: Muestra certificado y credencial digital CSSM

Un aporte de la Fundación Internacional para Oficiales de Protección (IFPO) para la comunidad de talento humano.

Autor: Kevin E. Palacios Msc. CPO, CPOI, CSSM, CPP, PSP, PCI “CoachSeguridad”

<https://www.linkedin.com/in/coachseguridad/>

Esta descripción de cargo se encuentra publicada originalmente en:

<https://ifpo.es/recursos-para-reclutadores>



Licencia Creative Commons: Usted es libre de compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato, bajo las condiciones siguientes:

Reconocimiento — Debe reconocer adecuadamente la autoría, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de una manera que sugiera que tiene el apoyo del licenciador o lo recibe por el uso que hace.

No Comercial — No puede utilizar el material para una finalidad comercial.

Sin Obra Derivada — Si remezcla, transforma o crea a partir del material, no puede difundir el material modificado.