

## Guardias 2.0: Capacitación en Seguridad Informática y Tecnología para Profesionales de Seguridad Física

**Presentado por:**

Rodrigo Ezequiel Vila

**Supervisor:**

Rolando Pasquale

Este proyecto fue pensado, creado y diseñado en exclusiva para la empresa Securion por parte de Rodrigo Ezequiel Vila, legajo n°40303.



Fecha: Octubre de 2024

## Resumen ejecutivo:

El proyecto Guardias 2.0 tiene como objetivo transformar el perfil de los guardias de seguridad de Securion, brindándoles capacitación en conceptos básicos de seguridad informática, inglés técnico, y uso de inteligencia artificial (IA). Este programa busca no solo elevar las competencias profesionales de los guardias, sino también posicionar a Securion como un proveedor de servicios de seguridad innovador y especializado, con un enfoque orientado a empresas del sector tecnológico y de software.

La capacitación cubrirá áreas clave como el manejo de formularios y elaboración de informes mediante IA, la detección de amenazas de ingeniería social y phishing, y la familiarización con terminología técnica en inglés utilizada en entornos corporativos y de seguridad informática. A su vez, se incluirán módulos sobre hardware básico y su relación con la seguridad. Estos conocimientos permitirán a los guardias convertirse en verdaderos "Guardias 2.0", capaces de ofrecer un servicio de seguridad más integral y tecnológicamente informado.

Se espera que, además de mejorar las habilidades del personal actual, el programa de formación pueda comercializarse externamente como un curso de interés general. Así, Securion no solo fortalecería su oferta interna, sino que también abriría nuevas oportunidades de negocio al atender las necesidades de clientes en sectores donde la seguridad tecnológica es clave.

En definitiva, Guardias 2.0 no solo aportará valor agregado a los empleados de Securion, sino que posicionará a la empresa como líder en la prestación de servicios de seguridad avanzados, orientados a las industrias tecnológicas.

## Contexto y Justificación:

En el entorno actual, las empresas de tecnología y software enfrentan desafíos cada vez mayores en materia de seguridad, tanto física como digital. Mientras que la seguridad informática ha avanzado significativamente en las últimas décadas, las empresas de este sector también requieren servicios de seguridad física que comprendan los riesgos tecnológicos que enfrentan. Los guardias de seguridad tradicionales, a menudo, carecen de la formación necesaria para reconocer y gestionar amenazas tecnológicas o comprender la terminología técnica que es común en las industrias de software y TI.

Con la creciente demanda de servicios de seguridad especializados, existe una oportunidad para que Securion se diferencie del resto de las empresas del sector al formar un nuevo tipo de profesional de la seguridad: el Guardia 2.0. Estos guardias serían capaces de ofrecer una seguridad integral, combinando la protección física tradicional con conocimientos básicos de informática, inglés técnico, y habilidades en la elaboración de informes mediante IA, lo que los convierte en un activo valioso para las empresas tecnológicas.

Esta propuesta responde a las necesidades del mercado, donde cada vez más clientes buscan soluciones de seguridad que aborden de manera integral tanto los riesgos físicos como los cibernéticos. Además, al estar capacitados en temas como la detección de técnicas de phishing, ingeniería social y el uso de herramientas tecnológicas para la generación de informes, los guardias de Securion estarán mejor preparados para prevenir y mitigar incidentes que podrían tener repercusiones importantes en la seguridad de la información de sus clientes.

En este contexto, la creación de un programa de formación para guardias de seguridad con conocimientos en informática básica, inglés técnico y el uso de herramientas de IA ofrece múltiples beneficios:

1. **Valor agregado a los servicios de Securion:** Un Guardia 2.0 no solo protege físicamente los activos de los clientes, sino que también puede detectar intentos de ingeniería social, registrar eventos de manera más eficiente y generar informes detallados que proporcionen un valor extra al servicio prestado.
2. **Oportunidad de captación de nuevos clientes:** Las empresas de tecnología y software, especialmente aquellas en crecimiento, están cada vez más interesadas en soluciones de seguridad que incluyan un enfoque tecnológico. Securion se posicionaría como una empresa innovadora, capaz de ofrecer un perfil de guardia especializado que encaje con las necesidades de este tipo de empresas.

- 3. Potencial de comercialización de un producto formativo:** La formación impartida a los guardias podría convertirse en un curso comercializable para otros interesados en el mercado laboral, permitiendo a Securion abrir una nueva línea de ingresos a través de la venta de este programa a individuos o empresas externas.

En resumen, este proyecto no solo mejora las capacidades de los guardias de Securion, sino que también genera nuevas oportunidades de negocio, refuerza la imagen de la empresa como líder en innovación y seguridad, y ofrece un servicio de valor añadido que podría resultar atractivo para una variedad de clientes en la industria tecnológica.

## Objetivos del Proyecto:

El proyecto Guardias 2.0 tiene como meta principal transformar el perfil tradicional del guardia de seguridad de Securion, proporcionándoles conocimientos en seguridad informática básica, inglés técnico y el uso de herramientas de inteligencia artificial. Estos conocimientos adicionales permitirán a los guardias ofrecer un servicio más completo, alineado con las necesidades de las empresas tecnológicas y de software.

### Objetivos Generales:

1. Elevar el perfil de los guardias de Securion a través de un programa de formación que les provea competencias técnicas en informática, inglés técnico y uso de IA, mejorando su capacidad para gestionar situaciones en entornos tecnológicos.
2. Posicionar a Securion como una empresa innovadora en el mercado de seguridad mediante la creación de un servicio de guardias especializados que combine la seguridad física con conocimientos tecnológicos, atrayendo a nuevos clientes del sector tecnológico y de software.
3. Crear un producto formativo comercializable que permita a Securion ofrecer cursos de capacitación a terceros, generando ingresos adicionales y potenciando la marca como referente en formación de seguridad.

### Objetivos Específicos:

1. Capacitar a los guardias en conceptos básicos de informática, permitiéndoles comprender la infraestructura tecnológica en las empresas y ofrecer una vigilancia más informada.
2. Introducir el uso de inteligencia artificial para la elaboración de informes y registro de eventos en turnos, permitiendo una gestión más eficiente y precisa de los incidentes diarios.
3. Enseñar conceptos básicos de inglés técnico orientados a la seguridad, para que los guardias puedan comprender y comunicarse eficazmente en empresas con terminología técnica, utilizando términos como SOP, DFO, DHO, Incident Response (IR) y más.

4. Instruir en la detección de técnicas de ingeniería social y phishing, brindando a los guardias herramientas para identificar amenazas relacionadas con ciberseguridad que podrían pasar desapercibidas.
  
5. Desarrollar habilidades en la elaboración de informes estadísticos y de eventos, mediante la utilización de formularios digitales y herramientas de procesamiento de datos, agregando valor a los informes mensuales de actividades.

## Plan de Formación:

Este plan de formación propuesto tiene como objetivo delinear las áreas de capacitación necesarias para transformar a los guardias de seguridad de Securion en profesionales con conocimientos técnicos relevantes para el sector tecnológico. Si bien el esquema presentado cubre los temas clave, se recomienda que sea revisado y ajustado en colaboración con el equipo de capacitación para asegurar que el contenido sea apropiado y que se adapte a los objetivos de formación de la empresa. El aporte del equipo permitirá ajustar tanto los métodos de enseñanza como los materiales didácticos y garantizar que el programa sea implementado de manera efectiva.

- Módulo 1: Inglés Técnico para Seguridad
  - Conceptos como DHO, DFO, SOP, IC, IR, Incident Commander, etc.
- Módulo 2: Seguridad Informática Básica
  - Detección de ingeniería social y phishing.
- Módulo 3: Hardware Hacking Básico
  - Introducción a cómo los dispositivos pueden ser vulnerables.
- Módulo 4: Uso de IA para la Elaboración de Informes
  - Utilización de herramientas básicas de IA para generar informes más precisos.
- Módulo 5: Registro de Eventos
  - Uso de formularios y buenas prácticas para registrar eventos durante los turnos de guardia.
- Módulo 6: Elaboración de Informes de Actividades
  - Cómo crear informes mensuales con estadísticas de eventos.

## **Beneficios para Securion:**

El proyecto Guardias 2.0 aporta una serie de beneficios estratégicos para Securion, tanto en términos de posicionamiento en el mercado como en la calidad del servicio ofrecido a los clientes actuales y potenciales.

### **1. Mejora del Prestigio y la Imagen de la Empresa:**

Al implementar el programa Guardias 2.0, Securion se posicionará como una empresa innovadora y proactiva en la evolución de los servicios de seguridad. El enfoque en la capacitación tecnológica y en la especialización de sus guardias crea una clara diferenciación respecto a la competencia. Este avance no solo mejora el prestigio de la empresa dentro del sector, sino que también proyecta una imagen renovada, alineada con las exigencias actuales de las industrias tecnológicas y de software.

### **2. Atracción de Nuevos Clientes:**

Las empresas tecnológicas buscan proveedores de seguridad que comprendan sus necesidades particulares, y Guardias 2.0 es una solución perfectamente alineada con estas expectativas. Al ofrecer guardias capacitados en inglés técnico, informática básica, y detección de amenazas como el phishing o la ingeniería social, Securion se convierte en una opción atractiva para empresas del sector IT. Este servicio especializado puede ser un factor determinante para que empresas tecnológicas elijan a Securion como su proveedor de servicios de seguridad, brindando una ventaja competitiva que abre nuevas oportunidades comerciales.

### **3. Retención de Clientes Actuales:**

Además de captar nuevos clientes, este proyecto también fortalecerá las relaciones con los clientes actuales de Securion. Al mejorar las competencias de los guardias, Securion demostrará su compromiso constante con la calidad del servicio y la innovación. Esto no solo mejorará la satisfacción de los clientes actuales, sino que también aumentará su lealtad, reduciendo el riesgo de que busquen alternativas en la competencia.

### **4. Generación de Nuevas Líneas de Negocio:**

El conocimiento adquirido por los guardias a través del programa Guardias 2.0 no solo puede aplicarse en el servicio de seguridad ofrecido a los clientes de Securion, sino que también puede convertirse en un producto formativo en sí mismo. La comercialización de este curso a otras empresas o individuos interesados en adquirir competencias en seguridad e informática básica abrirá una nueva fuente de ingresos para Securion, diversificando su oferta de servicios.

## **5. Valor Agregado al Servicio:**

La implementación de herramientas tecnológicas como la IA para la elaboración de informes y la creación de estadísticas de eventos proporcionará un valor agregado directo a los clientes. Estos informes más detallados y precisos no solo mejorarán la gestión interna de los eventos, sino que también brindarán a los clientes información más valiosa para la toma de decisiones y para auditar la calidad del servicio.

## **6. Posicionamiento en el Mercado:**

Este proyecto permitirá a Securion posicionarse como una empresa de seguridad avanzada que está a la vanguardia de la tecnología. A medida que la seguridad física y la cibernética se integran más estrechamente, la capacidad de Securion de ofrecer guardias que comprendan y puedan actuar en ambos ámbitos se convertirá en un activo diferenciador. Esta sinergia entre seguridad tradicional y tecnológica atraerá tanto a pequeñas como a grandes empresas, posicionando a Securion como un líder en el sector.

# Plan de Implementación:

La implementación del proyecto Guardias 2.0 seguirá un enfoque estructurado en varias fases para asegurar su éxito y el cumplimiento de los objetivos. Cada fase incluye acciones específicas, responsables y plazos para garantizar una transición efectiva y una adecuada capacitación de los guardias. A continuación, se describen las etapas del plan de implementación:

## Fase 1: Evaluación Inicial y Análisis de Recursos

**Objetivo:** Determinar los recursos y las capacidades actuales de la empresa, así como identificar las necesidades de formación específicas de los guardias.

- **Acciones Clave:**
  1. Realizar un diagnóstico de la plantilla de guardias actuales para evaluar sus conocimientos previos en informática e inglés técnico.
  2. Definir los perfiles de los instructores encargados de impartir las capacitaciones en las distintas áreas (informática, inglés, inteligencia artificial, etc.).
  3. Identificar los recursos materiales y tecnológicos necesarios para llevar a cabo las formaciones (salas de capacitación, equipos de computación, software de IA, etc.).
  4. Analizar el calendario y la disponibilidad de los guardias para organizar el cronograma de capacitaciones.
- **Responsables:** Equipo de Recursos Humanos, Supervisores de Guardias, Departamento de TI.
- **Plazo:** 1 mes.

## Fase 2: Desarrollo de Contenidos y Materiales de Capacitación

**Objetivo:** Diseñar los contenidos formativos y seleccionar las herramientas necesarias para capacitar a los guardias.

- **Acciones Clave:**
  1. Crear un temario detallado para cada módulo de capacitación: informática básica, inglés técnico, uso de IA para informes, elaboración de estadísticas, etc.
  2. Desarrollar los materiales didácticos, como guías, presentaciones y formularios digitales que se utilizarán durante las sesiones de formación.

3. Preparar entornos de simulación o casos prácticos donde los guardias puedan aplicar lo aprendido en situaciones reales.
  4. Adaptar el uso de herramientas de IA en los sistemas actuales de Seguridad para que los guardias puedan integrarlas en su trabajo diario.
- **Responsables:** Instructores seleccionados, Departamento de TI, Equipo de Capacitación.
  - **Plazo:** 2 meses.

### **Fase 3: Capacitación Piloto**

**Objetivo:** Ejecutar una prueba piloto del programa de capacitación con un grupo reducido de guardias para evaluar la eficacia del plan y realizar ajustes.

- **Acciones Clave:**
  1. Seleccionar un grupo de guardias para participar en el programa piloto.
  2. Llevar a cabo las sesiones de formación utilizando los contenidos desarrollados en la Fase 2.
  3. Supervisar el desempeño de los guardias durante las capacitaciones, evaluando su comprensión y adaptación a los nuevos conceptos.
  4. Recopilar retroalimentación de los guardias y de los instructores para identificar áreas de mejora.
  5. Ajustar el programa de formación según los resultados obtenidos.
- **Responsables:** Instructores, Supervisores de Guardias, Equipo de Capacitación.
- **Plazo:** 1 mes.

### **Fase 4: Implementación General**

**Objetivo:** Extender la capacitación a toda la plantilla de guardias de Seguridad.

- **Acciones Clave:**
  1. Implementar el plan de formación a nivel global, capacitando a los guardias en grupos según su disponibilidad y asignación de turnos.
  2. Proporcionar asistencia continua a los guardias durante el proceso de formación, asegurando que tengan acceso a los materiales de apoyo y herramientas necesarias.
  3. Monitorear el progreso de cada guardia a lo largo del programa, realizando evaluaciones periódicas para asegurar que los objetivos se están cumpliendo.

- **Responsables:** Instructores, Supervisores de Guardias, Departamento de TI.
- **Plazo:** 3 meses.

### **Fase 5: Integración y Evaluación Continua**

**Objetivo:** Asegurar la integración de los conocimientos adquiridos en el trabajo diario de los guardias y evaluar continuamente la efectividad del programa.

- **Acciones Clave:**
  1. Implementar mecanismos para que los guardias utilicen de manera efectiva sus nuevos conocimientos (informática, inglés técnico, IA) en sus labores diarias, incluyendo el uso de IA para la creación de informes y la elaboración de estadísticas de eventos.
  2. Realizar seguimientos y evaluaciones periódicas para asegurar que los guardias aplican lo aprendido y que esto se traduce en mejoras en la calidad del servicio.
  3. Ajustar el programa de formación según la retroalimentación continua de clientes y supervisores, asegurando que el contenido sigue siendo relevante y actualizado.
  4. Explorar nuevas oportunidades de formación y certificación para los guardias, a medida que evolucionen las demandas del sector tecnológico.
- **Responsables:** Supervisores de Guardias, Equipo de Capacitación, Gerencia.
- **Plazo:** Continuo.

### **Fase 6: Marketing y Expansión Comercial**

**Objetivo:** Posicionar el nuevo perfil de guardias de Securion en el mercado y captar nuevos clientes.

- **Acciones Clave:**
  1. Desarrollar una estrategia de marketing que destaque los beneficios de *Guardias 2.0*, enfocada en captar la atención de empresas tecnológicas y de software.
  2. Promocionar el programa de *Guardias 2.0* como un valor agregado en las propuestas comerciales de Securion, destacando el enfoque tecnológico de los guardias especializados.
  3. Evaluar la creación de un curso de capacitación abierto al público, donde otras empresas o particulares puedan acceder al contenido formativo de *Guardias 2.0* como producto comercializable.

4. Monitorear el impacto del programa en la captación y retención de clientes, ajustando la estrategia según los resultados.

- **Responsables:** Departamento de Marketing, Gerencia Comercial.
- **Plazo:** 6 meses a 1 año.

## Conclusión:

El proyecto Guardias 2.0 representa una oportunidad única para Securion de elevar su propuesta de valor en el mercado de servicios de seguridad. Al capacitar a nuestros guardias en conceptos básicos de seguridad informática y hardware, así como en inglés técnico, estamos transformando a nuestros profesionales en agentes de seguridad más competentes y versátiles.

La implementación de este plan de formación no solo potenciará las habilidades de nuestros guardias, sino que también mejorará la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes actuales y potenciales. Al integrar tecnología y nuevos enfoques en la capacitación, Securion se posiciona como un líder en la industria, destacando por su compromiso con la innovación y la excelencia.

El trabajo conjunto con el supervisor será fundamental para asegurar que este proyecto se desarrolle de manera efectiva y que los guardias reciban la formación adecuada. Su experiencia y conocimiento en el área nos permitirán alinear los objetivos del proyecto con las necesidades específicas de nuestro equipo de seguridad.

En resumen, el programa Guardias 2.0 no solo contribuirá al crecimiento profesional de nuestros guardias, sino que también reforzará la imagen de Securion como una empresa moderna y adaptada a los desafíos del entorno tecnológico actual. Con este enfoque, estamos preparados para atraer y retener a clientes que valoren la seguridad integral y profesionalismo en el servicio.