

# “La evolución no es una tendencia, es una necesidad”

**Roberto Ureña** CEO de Grupo Sercon

**Grupo Sercon impulsa un modelo híbrido que integra vigilancia física y virtual, combinando tecnología avanzada, talento especializado y una seguridad más eficiente**

**G**ruppo Sercon es una compañía española con más de 27 años de experiencia en seguridad privada y facility services. Con más de 1.200 profesionales y presencia nacional, la empresa ha evolucionado hacia un modelo que combina vigilancia física con soluciones remotas apoyadas en la última tecnología del mercado. Entre ellas destaca su sistema de Vigilancia Virtual, un servicio de videovigilancia no presencial operado por vigilantes habilitados que permite controlar al 100% instalaciones a distancia, optimizar costes y mantener un alto nivel de eficacia. En un entorno donde los riesgos son cada vez más exigentes, Grupo Sercon apuesta por integrar innovación, eficiencia y protección activa.

*¿Cómo está evolucionando la combinación entre seguridad física y virtual en la propuesta actual de Sercon?*

La evolución no es una tendencia, es una necesidad. En Grupo Sercon hemos comprendido que el modelo exclusivamente presencial ya no responde a la complejidad actual de los riesgos ni a las demandas reales de nuestros clientes. Por ello, estamos apostando por un enfoque híbrido que combina la proximidad y la capacidad de reacción de la vigilancia física, con la eficiencia, cobertura continua y escalabilidad de los servicios remotos. El resultado es una solución más flexible, más eficiente y, sobre todo, más alineada con lo que hoy requieren las organizaciones: seguridad adaptativa, inteligente y capaz de anticiparse a los riesgos en lugar de solo reaccionar.

*¿Qué aporta el sistema de Vigilancia Virtual frente al modelo exclusivamente presencial?*

La Vigilancia Virtual nos permite hacer más con menos, sin renunciar en ningún caso a la seguridad real ni a la capacidad de respuesta. Se trata de un servicio de videovigilancia no presencial, operado por vigilantes habilitados desde nuestro Centro de

Control, que monitorizan y gestionan instalaciones a distancia en tiempo real. Esto se traduce en una mayor cobertura, una capacidad de reacción inmediata, y, especialmente, en una optimización de costes muy significativa para los clientes.

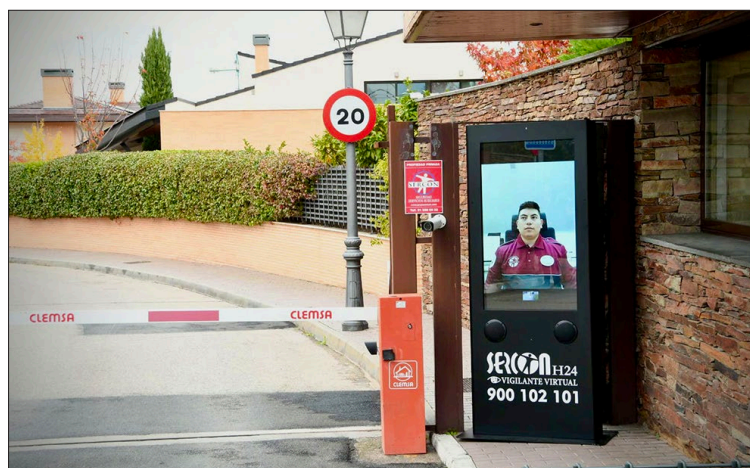
Lo enfocamos como un servicio complementario que mejora el alcance, la continuidad operativa y la eficacia general del servicio. La combinación de ambos modelos nos permite ofrecer una cobertura integral, 24/7, con un diseño de seguridad ajustado al nivel de riesgo de cada instalación.

“La Vigilancia Virtual nos permite hacer más con menos, sin renunciar en ningún caso a la seguridad real ni a la capacidad de respuesta”

*¿Qué tecnologías son hoy clave en vuestros servicios remotos?*

Nuestra propuesta tecnológica se basa en una integración efectiva de la última tecnología del mercado. Utilizamos soluciones de análisis inteligente de vídeo, inteligencia artificial para la detección anticipada de amenazas, sistemas avanzados de control perimetral, sensores térmicos y plataformas en la nube que permiten una supervisión centralizada, escalable y segura de múltiples instalaciones al mismo tiempo.

La clave no reside solo en la tecnología en sí, sino en cómo la integramos en una solución operativa que funcione de manera ágil y confiable. Nuestra central receptora de alarmas y nuestro Centro de Control propio 24/7 son una muestra de esa integración entre tecnología avanzada y talento humano bien formado. Ahí es donde se articula la vigilancia remota real: una supervisión continua, inteligente y con capacidad de intervención inmediata.



*¿Cómo se está formando y adaptando el personal a este nuevo entorno más digitalizado?*

La transformación tecnológica no tendría impacto real si no va acompañada de un proceso de adaptación profunda del talento humano. En Grupo Sercon estamos invirtiendo de forma constante en formación continua, capacitación técnica y desarrollo de nuevas competencias digitales para todo nuestro equipo.

Además, estamos promoviendo un perfil de vigilante más poliva-

lente, capaz de operar en entornos digitales, con habilidades técnicas, conocimiento en gestión remota, y certificaciones específicas como piloto de drones. En definitiva, buscamos consolidar un equipo más preparado, más conectado y alineado con las exigencias de un entorno operativo cada vez más tecnológico y exigente.

*¿Qué medidas adoptáis para garantizar la seguridad y privacidad en los servicios de vigilancia remota?*

La protección de datos, la ciberseguridad y la integridad de los sistemas son pilares estructurales de nuestra oferta. En Grupo Sercon cumplimos de forma rigurosa con la normativa vigente, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la legislación española específica sobre videovigilancia.

Aplicamos protocolos estrictos de acceso seguro, cifrado de todas las comunicaciones, control de identidades y trazabilidad completa de todas las operaciones remotas. Además, contamos con certificaciones de calidad y seguridad como la ISO 27000, que avalan nuestro compromiso con la protección de la información y la gestión segura de los datos de nuestros clientes. No se trata solo de ofrecer vigilancia, sino de garantizar plena confianza y cumplimiento en todos los niveles del servicio.

*¿Hacia dónde creéis que evolucionará la seguridad privada en los próximos años, especialmente en modelos híbridos?*

Estamos convencidos de que la seguridad del futuro será híbrida, inteligente y centrada en la eficiencia operativa y estratégica. En los próximos años, veremos una integración cada vez más profunda entre el factor humano y las soluciones tecnológicas: vigilancia presencial altamente especializada y sistemas remotos con análisis predictivo, automatización y capacidad de autoaprendizaje.

Además, los clientes no buscarán solo vigilancia, sino soluciones que se integren con sus operaciones, que aporten valor real a su negocio y que sean medibles, escalables y sostenibles. La seguridad se convertirá en un servicio basado en datos, adaptado a los riesgos reales y conectado con los objetivos de cada empresa.

En Grupo Sercon no solo queremos adaptarnos a ese futuro. Nuestro propósito es liderarlo. Lo hacemos desde la innovación continua, la confianza en nuestro equipo y una relación cercana y adaptativa con nuestros clientes. Estamos construyendo un modelo de seguridad que no solo protege, sino que aporta valor, inteligencia y visión estratégica.