

GRUPO SERCON MÁS DE 25 AÑOS ESPECIALIZADOS EN SEGURIDAD PARA URBANIZACIONES DE ALTO STANDING



Desde su fundación en 1998, Grupo Sercon ha marcado un camino claro en el sector de la seguridad privada, especialmente en el segmento residencial de alto standing.

Su CEO, Roberto Ureña, explica que la compañía nació “con una visión muy clara: profesionalizar los servicios de seguridad privada desde la cercanía con el cliente, la excelencia operativa y una fuerte orientación al servicio”.

Ya desde sus inicios, Sercon apostó por el sector residencial de lujo, un ámbito que entonces estaba menos estructurado y donde percibieron “una necesidad creciente de servicios de seguridad profesionales y especializados”. Esta especialización temprana ha permitido a la empresa consolidarse como uno de los operadores de referencia en seguridad y servicios para entornos residenciales exclusivos en España.

A lo largo de más de 25 años, la compañía ha evolucionado acompañando el crecimiento y la transformación de las urbanizaciones privadas y complejos residenciales. Ureña subraya que uno de los indicadores de confianza más sólidos es el alto nivel de fidelización de sus clientes, “con relaciones profesionales que superan las dos décadas en muchos casos”, sostiene.

EVOLUCIÓN EN EL SEGMENTO PREMIUM

El paso hacia el mercado de residencias de gran lujo ha sido una evolución natural. Según el CEO de Sercon, “al haber estado históricamente vinculados al entorno residencial, hemos ido creciendo junto con nuestros clientes y adaptando nuestros servicios a urbanizaciones con necesidades cada vez más exigentes”.

El directivo destaca que la transformación de este segmento ha sido notable. “Las urbanizaciones de gran lujo ya no demandan únicamente servicios de vigilancia tradicionales, sino modelos de seguridad mucho más integrales que combinen



“La seguridad no solo protege instalaciones, sino que preserva la tranquilidad, privacidad y calidad de vida de los residentes”, afirma Roberto Ureña.

prevención, tecnología, gestión operativa y una atención muy personalizada”. Sercon ha respondido a esta demanda con un modelo de servicio diseñado para integrarse de manera natural en la vida diaria de los residentes, garantizando protección sin afectar su privacidad ni confort.

ADAPTACIONES OPERATIVAS Y ATENCIÓN AL DETALLE

Los entornos residenciales de alto nivel requieren un enfoque operativo distinto al de otros sectores. “En estos espacios la seguridad no se limita a proteger instalaciones, sino que también debe preservar la tranquilidad, la privacidad y la calidad de vida de los residentes”, señala Ureña.

Esto implica protocolos específicos en áreas como el control de accesos, la gestión de visitas, la coordinación con admi-

nistraciones de fincas o la supervisión de proveedores y servicios externos. Ureña enfatiza que, en estas urbanizaciones, “es fundamental mantener un equilibrio entre seguridad y discreción”, y que el modelo de Sercon se basa en un enfoque altamente personalizado, donde el detalle, la anticipación y la capacidad de gestión son esenciales.

LA FORMACIÓN COMO FACTOR DIFERENCIADOR

Para Grupo Sercon, la calidad del servicio depende en gran medida de la preparación del personal. “La formación es absolutamente determinante. En servicios residenciales premium, el factor humano es uno de los principales elementos de diferenciación”, afirma Roberto Ureña. En este sentido, los profesionales de la compañía no solo cuentan con la habilitación oficial, sino que también reciben capacitación en atención al cliente, comunicación interpersonal, gestión de situaciones delicadas y discreción profesional. “Entendemos que la calidad del servicio depende en gran medida de la preparación y actitud de los profesionales que lo prestan”, añade el CEO, explicando que Sercon mantiene programas continuos de formación técnica y de habilidades de atención al usuario.

UN MODELO INTEGRADO

El papel de la tecnología en la seguridad residencial de lujo es esencial, pero complementario. Ureña subraya que “herramientas como los sistemas avanzados de control de accesos, la videovigilancia inteligente o las plataformas integradas de gestión permiten mejorar significativamente la supervisión de los espacios y la capacidad de respuesta ante cualquier incidencia”.

No obstante, el responsable de la empresa insiste en que “la vigilancia presencial sigue siendo un elemento esencial porque muchas situaciones requieren criterio, experiencia y capacidad de decisión en tiempo real”. El modelo de Sercon combina tecnología avanzada con equi-

pos altamente cualificados para ofrecer una seguridad más eficiente, preventiva y adaptada a cada urbanización.

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD COMO PRIORIDAD

En un sector donde la privacidad es especialmente sensible, la confidencialidad se convierte en un valor estratégico. “Los residentes valoran especialmente que los servicios de seguridad actúen con la máxima discreción y respeto por la información sensible”, señala Ureña.

Sercon aplica protocolos estrictos para proteger datos, cumpliendo con normativas como ISO 27000, y capacita a sus profesionales en manejo responsable de la información y tecnologías de seguridad. La confianza de los clientes, según el CEO, “es un elemento central en nuestra relación con los clientes, y proteger esa confianza es una prioridad absoluta para la compañía”.

INNOVACIÓN Y PLANES DE FUTURO

“El sector de la seguridad privada está en constante evolución. Los riesgos cambian, las tecnologías avanzan y las expectativas de los clientes son cada vez más elevadas”, asegura Ureña. Por esa razón, la innovación es clave para anticipar estos cambios, mediante la mejora de procesos operativos y la incorporación de soluciones tecnológicas que permitan modelos de seguridad preventivos y eficientes.

De cara al futuro, la compañía busca consolidar su posición como referencia en España en servicios de seguridad privada y facility services, especialmente en urbanizaciones premium. Ureña concluye: “Creemos que el futuro del sector pasa por combinar profesionalización, tecnología y una fuerte orientación al cliente. Esa ha sido nuestra filosofía desde el inicio y seguirá siendo la base sobre la que construiremos el crecimiento de Grupo Sercon en los próximos años”.