

## 5. Prosegur Seguridad

5.1. El valor de Prosegur Seguridad	90
5.2. Entorno de negocio y futuro	97
5.3. Cifras clave	98
5.4. Gestión de la experiencia del cliente	99



## 5.1. El valor de Prosecur Seguridad

Prosecur Seguridad, la línea de negocio de vigilancia, tecnología y ciberseguridad de Prosecur, pone a disposición de sus clientes soluciones integrales de seguridad de alto valor añadido, diseñadas a partir de un profundo conocimiento de cada sector de actividad y con el foco puesto en las necesidades reales de cada proyecto. El diseño de estas soluciones se inicia con la realización de un análisis de riesgos y vulnerabilidades, que permite conocer el nivel actual de seguridad y detectar las oportunidades de mejora.

Los proyectos de Prosecur Seguridad parten de una planificación que abarca desde su diseño hasta su implantación y que, posteriormente, cubre todo su ciclo de vida. La solución se fundamenta en la combinación de recursos humanos altamente cualificados con desarrollos tecnológicos

propios más avanzados, promoviendo la eficiencia en los medios empleados, la mejora en el nivel de seguridad y la estandarización de los procesos.

Las soluciones integrales de seguridad se adaptan a las distintas realidades de cada sector de actividad, se integran en la cadena de valor del cliente y contribuyen a la mejora de la calidad en el servicio. El resultado es un producto de seguridad de alto valor añadido y adecuado a las demandas del cliente. Prosecur Seguridad, gracias a su saber hacer y a su acreditada experiencia en seguridad, es garantía de excelencia, eficiencia y eficacia. La compañía sitúa al cliente en el centro de su estrategia y lo acompaña en todas las etapas del proceso: análisis, estudio, asesoramiento, planificación, implantación, gestión, coordinación y supervisión de procesos y procedimientos.



Los objetivos enfocados al cliente del proyecto de Prosegur Seguridad son:



- > Identificar las necesidades reales del sector y del cliente en particular.
- > Empatizar con las necesidades y objetivos del cliente, con el fin de construir una relación de confianza y gestionar sus expectativas.
- > Buscar la excelencia operativa con una solución que gire en torno a sus necesidades y que constituya una garantía de eficiencia y calidad.
- > Integrar la solución en la cadena de valor del cliente.
- > Ejecutar una implantación eficaz cuyo mantenimiento y seguimiento haga perdurar la solución y actualizarse en el tiempo.
- > La solución integral se presenta en una oferta única y se ejecuta mediante un contrato único, siempre que la legislación vigente del país lo permita, lo que optimiza la gestión también para el propio cliente.

En el año 2018, la actividad del negocio de Prosegur Seguridad ha registrado una evolución positiva en los mercados de España y Portugal. Singapur destaca asimismo como caso de mejora exponencial en sus cifras de negocio. Mientras que el proceso electoral en Brasil ra-

lentizó la recuperación de los márgenes en este mercado.

En cuanto a su presencia internacional, el evento más significativo del último trimestre ha estado marcado por la entrada de la compañía en Estados Unidos,

el mayor mercado de seguridad privada del mundo. Prosegur ha realizado varias adquisiciones en las actividades de seguridad física, tecnología y ciberseguridad que le permitirán enfocar el crecimiento de Prosegur Seguridad en este mercado a través del desarrollo de las soluciones integrales de seguridad.

## Prosegur Integra

La oferta de Prosegur Seguridad está articulada en torno al concepto de **Prosegur Integra**. Así, la compañía añade valor a los servicios que presta, incrementa los niveles de seguridad y permite a los clientes adaptar los servicios de seguridad a sus necesidades específicas. Prosegur Integra está alcanzando una gran aceptación en mercados maduros y, durante 2018, se ha lanzado un plan de expansión a mercados emergentes mediante un programa de capacitación de la fuerza comercial y un refuerzo, en los países donde sea necesario, de las capacidades de implantación, mantenimiento y monitorización de sistemas tecnológicos de seguridad.



## Objetivo principal de Prosegur Integra

Ser uno de los factores principales que transforme el modelo de negocio actual



### PARA EL CLIENTE

- › Mejorar la calidad del servicio
- › Mantener o reducir el presupuesto actual
- › Evitar incrementos de presupuesto por inversiones en tecnología
- › Medir la efectividad de los servicios
- › Contar con información de gestión digital
- › Poner en valor la inversión de seguridad



### PARA PROSEGUR

- › Diferenciación de la competencia
- › Mejorar el margen de los negocios
- › Consolidar la relación contractual a largo plazo
- › Competir y evitar la pérdida de clientes por temas de precio
- › Demostrar la calidad de la operación global
- › Aportar valor real y tangible a la cadena de valor
- › Implantar productos de transformación que sean diferenciales

## Principales servicios de Prosecur Seguridad



### Consultoría de seguridad

#### Auditorías y Gestión de Emergencias

- > Auditorías y Evaluaciones de Seguridad
- > Gestión de Emergencia y de la Evaluación (PRL)

#### Proyectos

- > Seguridad Patrimonial
- > Seguridad de la Información
- > Continuidad del Negocio e Infraestructuras Críticas



### Seguridad internacional

Prosecur cuenta con un servicio de **Seguridad Internacional y Análisis**. Analiza los **riesgos asociados a proyectos específicos en el extranjero**, realiza diagnósticos de seguridad, informes geopolíticos y de seguridad de terceros países y monitorea la evolución de los riesgos identificados.



### Servicios auxiliares

Con los Servicios Auxiliares, Prosecur ofrece respuestas eficaces a las necesidades concretas de sus clientes a través de soluciones y **recursos multisectoriales como recepcionistas, azafatas, auxiliares de tienda y almacén, controladores de inventarios, auxiliares bomberos y de emergencias, aeroportuarios, etc.**



### Vigilancia

- > Vigilancia presencial
- > Vigilancia continua
- > Custodia y seguimiento de carga
- > Vigilancia móvil
- > Localización de activos y personas en interiores (iTrack)



### Ciberseguridad

Prosecur ha desarrollado una línea de servicios centrada en la gestión de la Ciberseguridad, incluyendo la **prevención, detección, análisis y respuesta continua a riesgos cibernéticos.**



### Escortas

Prosecur cuenta con **escortas expertos**, plenamente cualificados, entrenados y preparados para garantizar la seguridad del protegido en su entorno



### Drones

Drone Services es un servicio de seguridad pionero que complementa otros servicios, y que Prosecur presenta en tres modalidades: **Drones de Interior, Drones de Exterior y Contramedidas.**



## SEGURIDAD INTEGRAL: CASO DE ÉXITO DE ONE-NORTH

Prosecur Seguridad y Jurong Town Corporation (JTC) alcanzaron un acuerdo a finales de 2018 con el fin de proveer una solución integral de seguridad en el parque empresarial One-North, epicentro de la investigación y de la innovación en Singapur. El contrato tiene una validez inicial de cinco años, prorrogable otros cinco, en los que Prosecur Seguridad ha implementado y continuará implementando una solución Prosecur Integra en 24 de sus edificios. El objetivo a medio plazo es estable-

cer 82 vigilantes el primer año, reduciéndose a 60 el segundo año, una vez instaurado el centro de control diseñado por la compañía.

Prosecur Seguridad establecerá un dispositivo de Vigilancia Móvil en diferentes franjas horarias, estando en fase de estudio una propuesta de Drone Services para realizar esta labor. A modo de inversión, la compañía ha constituido un fondo de un millón de dólares singapurenses destinados al Laboratorio de Seguridad de JTC, cuyos productos se probarán en One-North para más tarde ser puestos en circulación en otras propiedades.

## Ciberseguridad

Un elemento diferencial de Prosecur Seguridad se centra en ser un proveedor de servicios de seguridad integral, que proporciona protección frente a todo tipo de riesgos, tanto físicos como cibernéticos. Su dilatada experiencia en el ámbito de la protección física a todos los niveles le permite proporcionar una oferta completa de seguridad, una capacidad especialmente relevante en un momento en el que los dos ámbitos,

lógico y físico, tienden a converger. De esta forma, como respuesta al creciente aumento y sofisticación que están experimentando los ataques cibernéticos en la actualidad y que pueden ocasionar importantes pérdidas a las empresas, Prosecur ha desarrollado una línea de servicios centrada en la gestión de la ciberseguridad, incluyendo la prevención, detección, análisis y respuesta continua a riesgos cibernéticos.

## ADQUISICIÓN DE CIPHER

A finales de 2018, Prosegur alcanzó un acuerdo para adquirir la participación mayoritaria de Cipher, compañía líder en ciberseguridad con presencia en Norteamérica, Iberoamérica y Europa. Esta adquisición resulta esencial para extender las capacidades de Prosegur Seguridad hacia nuevas geografías y consolidar las operaciones en los mercados actuales, con especial atención a Estados Unidos, el principal mercado mundial para las actividades de ciberseguridad.

Cipher, fundada en el año 2000, ofrece una amplia gama de Servicios Gestionados de Seguridad y Consultoría de Seguri-

dad. Una oferta sustentada en la experiencia de un laboratorio de inteligencia de seguridad en la vanguardia del sector, denominado "Cipher Intelligence". La compañía ha desarrollado, además, una gama de servicios de consultoría que se integrarán con las capacidades de Prosegur para crear un área de inteligencia global con capacidades más extensas y robustas. Cipher es una compañía que ha sido reconocida por diversas firmas de consultoría como uno de los líderes mundiales en el ámbito de los Servicios Gestionados de Seguridad, gracias a la actividad 24/7 de sus dos Security Operations Centers (SOCs).

La compañía cuenta con un equipo propio experto en Seguridad Informática, que a partir de 2019 operará bajo la marca Cipher, preparado para responder ante los distintos tipos de ataque. Asimismo, cuenta con seis SOC (Security Operations Centre), localizados en Brasil, Colombia, España, Estados Unidos, Paraguay y Portugal. Es destacable la acreditación oficial como Computer Emergency Response Team (CERT), así como la certificación de la norma ISO 27001. Con ambos reconocimientos, el equipo de ciberseguridad avala su capacidad para responder ante cualquier amenaza que las empresas puedan sufrir en entornos digitales. La acreditación CERT le permite responder inmediatamente ante ataques cibernéticos

y, además, hacerlo de forma organizada y eficiente. Adicionalmente, la capacidad del equipo está probada por las principales certificaciones de la industria: CISM (Certified Information Security Manager), CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control), CISC (Certified Information Systems Control), CISA (Certified Information Systems Auditor), CEH (Certified Ethical Hacker), entre otras. Prosegur también ha logrado ser miembro del Forum of Incident Response and Security Teams (FIRST), una red internacional líder en la respuesta ante incidencias. Como miembro del FIRST, se han adoptado diversos compromisos que garantizan la máxima eficiencia de los servicios de ciberseguridad.



## 5.2. Entorno de negocio y futuro

La necesidad de seguridad ha acompañado a las personas y a las organizaciones a lo largo de la historia. Los bienes que proteger, los riesgos, las amenazas, la diversidad de entornos y los escenarios en los que ha ido desarrollándose la sociedad han evolucionado de forma imparable, dando lugar a nuevas realidades. Adicionalmente, todas las organizaciones persiguen la optimización y eficiencia en costes como una palanca para maximizar el beneficio y mejorar la competitividad, intentando no degradar la calidad de los servicios.

Es así como cada vez más se hace necesario un nuevo modelo que integre todos los factores pertinentes para lograr una nueva y revolucionaria forma de ofrecer seguridad. En este sentido, Prosecur observa con atención las nuevas amenazas a la seguridad a nivel global, como el terrorismo internacional o el creciente impacto de las catástrofes naturales, y apuesta por generar más sistemas de prevención que permitan la anticipación y la posibilidad de respuesta óptima y eficaz.

### Factores que propician el cambio del modelo tradicional de vigilancia

- > Nuevos desarrollos tecnológicos
- > Nuevos modelos de ataques
- > Los objetivos principales de cada empresa de ahorro en costes y la eficiencia en las inversiones
- > La necesidad de crear una visión conjunta de tecnología y personas de forma unitaria

Ante este panorama mundial, Prosecur Seguridad ha identificado una serie de objetivos generales centrados en extraer lo máximo de las nuevas tecnologías para dar solución a las crecientes necesidades de sus clientes.

### Nuevos retos y necesidades

- > La necesidad de evolucionar y adaptar constantemente el negocio por el avance de la tecnología
- > La transformación digital de las empresas
- > La seguridad integral, frente a cualquier tipo de ataque (físico o virtual)
- > Contención de costes

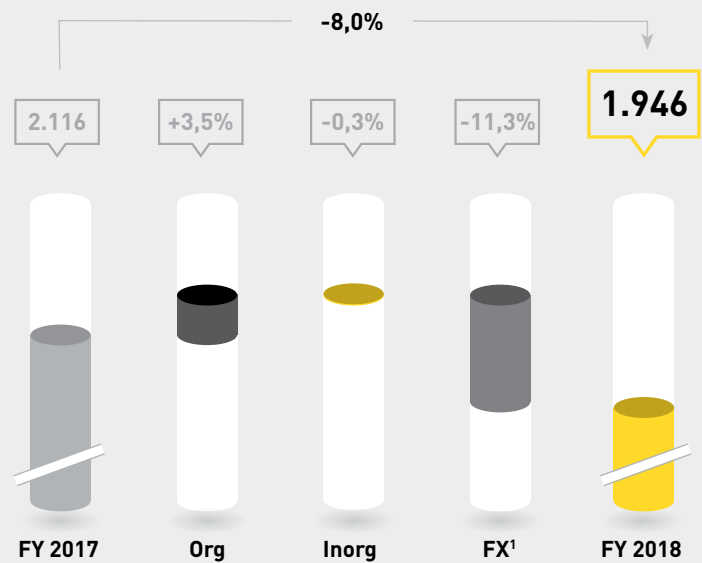


## 5.3. Cifras clave

Prosegur Seguridad ha obtenido unos ingresos de 1.946 millones de euros, un 8,0 por ciento menos con respecto a 2017, aunque en términos de moneda local se experimentó un incremento de 3,2 por ciento. Asimismo, contribuyó positivamente en el periodo, el crecimiento de las ventas de soluciones integrales de seguridad, que ya representan el 23 por ciento de sus ventas totales. En cuanto a la rentabilidad, la unidad ha reportado un EBIT de 54 millones de euros, desde los 66 millones registrados en 2017 y el margen EBIT se ha situado en el 2,8 por ciento.

### Ventas

(En millones de euros)

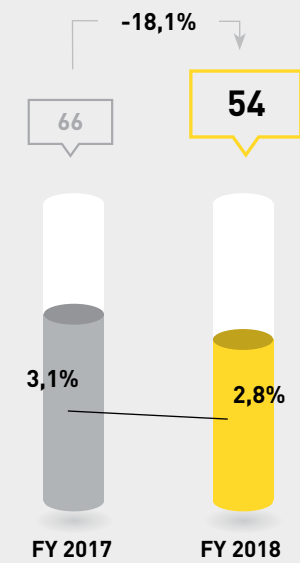


La optimización de la cartera de clientes deriva en un puntual deterioro del crecimiento orgánico.

<sup>1</sup> Incluye efecto tasa de cambio e IAS 21 y 29.

### EBIT<sup>2</sup> & Margen

(En millones de euros)



La rentabilidad, que crece en términos orgánicos, se ve afectada por la situación macroeconómica y el FX de Iberoamérica.

<sup>2</sup> Rentabilidad de Seguridad excluyendo Overhead Costs.

— Margen EBIT

■ EBIT



## 5.4. **Gestión** de la experiencia del cliente

El trabajo realizado por Prosegur Seguridad va dirigido a cumplir, en todo momento, las expectativas de cada uno de sus clientes y ofrecerles un trato personalizado basado principalmente en la transparencia y en un modelo integral 360° que cubra todas las fases de sus necesidades.

Estos valores son transmitidos por todos sus empleados, especialmente por los que tienen un contacto directo con los clientes (comerciales, técnicos de instalaciones, personal de atención o vigilantes). En los últimos años se ha implementado una plataforma B2B, mediante la cual se

realiza un seguimiento de los principales clientes, que suponen alrededor del 40 por ciento de la facturación total de la unidad de negocio. El objetivo es asegurar una respuesta adecuada a sus requerimientos manteniendo la trazabilidad necesaria para ello.

Asimismo, Prosegur Seguridad ha continuado apostando por el desarrollo de la plataforma CEM de Experiencia de Cliente, puesta en marcha en 2016. Su objetivo es identificar las palancas de actuación para seguir mejorando la calidad del servicio.

Por otro lado, los puntos de contacto del Customer Journey, de alto nivel para los clientes de Prosegur Seguridad, incluyen los relativos a la experiencia de venta, la experiencia de prestación de servicio y la experiencia global, cada uno con indicadores específicos asociados.

En 2018, Prosegur ha sido la compañía elegida por los clientes para garantizar la seguridad en los grandes eventos, destacándose la final de la Copa Conmebol Libertadores 2018 celebrada en Madrid, España, y la cumbre del G20 en Buenos Aires, Argentina.