



La Dirección del negocio de Ciberseguridad ha fijado 4 prioridades estratégicas que definirán el modelo de gestión del negocio:

• **Foco en grandes mercados de Ciberseguridad alineados con la presencia de PROSEGUR.**

• **Optimización de los servicios del porfolio.**

• **Rentabilidad en las ventas, alineadas con la satisfacción del cliente.**

• **Creación de Valor mediante el compromiso de las personas y la optimización de las tecnologías.**

Así mismo la Dirección de Ciberseguridad entiende que la Calidad del servicio al Cliente sea nuestra ventaja competitiva y para ello :

- Establecemos las políticas y objetivos de calidad y eficiencia, y reflejamos nuestros procesos clave partiendo siempre desde el Sistema 3P de Prosegur que utilizamos como marco para la mejora continua.
- Gestionamos los Riesgos: La Dirección tiene implicación directa en la evaluación de los riesgos y en las actuaciones para prevenir, controlar y mitigarlos.
- Identificamos los requisitos marcados por nuestros clientes y la normativa que sea de aplicación y velamos por su cumplimiento estableciendo las medidas oportunas.
- Definimos servicios ajustados a las necesidades de nuestros clientes y teniendo en cuenta nuestras capacidades definimos el catálogo de servicios que utilizamos como referencia y como base sobre la que construimos la propuesta de valor a la medida de cada cliente.
- Buscamos lograr consistencia en Resultados tanto de nivel de servicio como de eficiencia: (Gestionamos KPI's de procesos)
- Medimos la experiencia del cliente para conocer su opinión sobre la atención recibida, la calidad del servicio brindada y actuar ante cualquier oportunidad de mejora detectada.
- Implicamos a toda la organización en la mejora continua facilitando un canal dinámico de comunicación de oportunidades de mejora y con la implicación directa de la Dirección en su evaluación, actuaciones y seguimiento.

Revisado por

Aprobado  
por:

**GERMÁN MARTÍN BOIZAS – Director de Servicios Profesionales Ciberseguridad**  
**ALEJANDRO ALONSO URÍA Director de Gestión del Negocio Ciberseguridad**  
**CRISTÓBAL DE DONESTEVE GOYOAGA- Director de Ventas Ciberseguridad**