

“El modelo de Ingloba Seguridad se basa en la implicación de todo el personal en el servicio a los clientes”

Juan José García García

Consejero delegado de Ingloba Seguridad



“Ingloba Seguridad estará donde sus clientes quieran que esté”. Con esta afirmación, Juan José García, consejero delegado de la compañía, transmite el espíritu de vocación de servicio de la empresa hacia sus clientes. Creada en 2002, en algo más de 11 años Ingloba Seguridad ha demostrado su ambición por llegar al mayor número de lugares posible, no sólo en España sino también en el extranjero, para ofrecer sus servicios. Una progresión que aún hoy continúa con grandes expectativas.

Según explica García, a esta empresa le diferencia “la capacidad de dar soluciones a problemas complejos, integrando diferentes tecnologías y personalizándolas para cada caso concreto”. Con este modelo de servicio, Ingloba Seguridad quiere llegar cada vez más lejos.

- Ingloba Seguridad inició su actividad en 2002. ¿Cuál ha sido la evolución de la empresa desde entonces en cuanto a su estructura y capacidad de negocio?

El origen de Ingloba Seguridad parte de la decisión estratégica del Grupo Infoglobal de ampliar los conocimientos adquiridos en el mundo de las Telecomunicaciones y de las Redes, tanto cableadas como inalámbricas, al sector de la seguridad.

El grupo fue consciente, desde un primer momento, de la particularidad de una empresa dedicada a la integración, instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad; por lo tanto apostó por montar un equipo de personas con amplia experiencia en el sector.

Desde el año 2002 hasta 2012, pese al momento de crisis internacional, se consiguieron ratios de crecimiento superiores al 50 por ciento anual, pasando de una estructura centralizada a contar con más de 10 delegaciones con personal propio en España, así como ejecutar proyectos en países como México, Brasil, Colombia, Francia e Italia.

El Grupo Infoglobal no ha sido ajeno a la profunda crisis sufrida en España, así que se realizaron ajustes en la plantilla de España y se dio un giro estratégico para focalizar la fuerza del grupo hacia el mercado internacional. En cambio, Infoglobal Seguridad se-

guía creciendo tanto en volumen de proyectos, cartera y personal.

A finales del año 2011, el grupo de dirección de Infoglobal Seguridad decide buscar un grupo de inversores que apuesten en el proyecto. Tras la firma de un acuerdo con el Grupo Infoglobal, se crea Innovación Global de Seguridad, S.A. (Ingloba Seguridad), para dar continuidad al negocio desarrollado por Infoglobal Seguridad, retomar la atención a los clientes, ejecutando los proyectos pendientes, así como contratar a los empleados que completaban la plantilla de Infoglobal Seguridad en España.

Por último, como aclaración a todo este proceso, decir que Infoglobal Seguridad, como sociedad mercantil sigue perteneciendo al Grupo Infoglobal, y es responsable de los compromisos adquiridos con los proveedores, entidades financieras y accionistas. Sirva esta aclaración para resaltar que Ingloba Seguridad es una sociedad totalmente independiente, la cual fue creada para cumplir con unos principios básicos de lealtad a sus empleados, proveedores, clientes y accionistas, objetivo que hemos conseguido con creces al contar con la confianza de los clientes históricos y el rápido crecimiento desarrollado.

Ingloba Seguridad ha conseguido en este breve plazo de tiempo conseguir las certificaciones de calidad ISO 9001 y Medioambiental 14001. Obtener las

“Vamos a seguir con nuestro plan de expansión tanto a nivel nacional como internacional, creando unidades de servicio que estén próximas a los clientes”

clasificaciones como contratista de obras para el Ministerio de Hacienda en los grupos P05 para Servicios, I08 e I09 para instalaciones electrónicas y de seguridad y el Grupo K9 para instalaciones de protección contra incendios.

- ¿Cuál es la especialidad de la compañía tanto si nos fijamos en su oferta como en el tipo de usuario que contrata sus productos y servicios?

Nuestro mercado objetivo son los usuarios de seguridad que requieran de un servicio de excelencia y con unas altas demandas de seguridad personalizada en cada situación. Todos nuestros proyectos se inician en una fase de escucha activa de las necesidades del cliente para poder encontrar los mejores productos del mercado e integrarlos en una solución personalizada.

- ¿Cuáles son las bases de su modelo de negocio en estos momentos tan complicados para cualquier empresa?

La base fundamental de nuestro modelo de negocio es, sin ninguna duda, la implicación de todo nuestro personal en la vocación de servicio, atención y respeto hacia los clientes. Todo en Ingloba Seguridad gira en torno a sus clientes, lo que permite que sea muy fácil transmitir nuestra estrategia internamente. En caso de duda, todos nos preguntamos qué decisiones de las posibles favorecen los intereses de nuestros clientes, y éstas son las que prevalecen sobre el resto. Esto significa una estructura funcional flexible, rompiendo los viejos moldes de organizaciones rígidas, donde se puede modificar una cadena de mando si es beneficioso y necesario para solucionar un requerimiento de un cliente.

Ésta es la clave de nuestro éxito y el reconocimiento que tenemos de nuestros clientes es debido a que esta filosofía se trasmite en todas nuestras decisiones.

La implantación de este modelo sólo se puede llevar a cabo en grandes empresas como Ingloba. Me refiero a que una gran empresa es aquella que cuenta con grandes personas dispuestas a priorizar el éxito

del grupo por encima del personal. Esta filosofía es difícil de aplicar en grandes corporaciones donde las estructuras internas y los métodos se alejan de la realidad del cliente, siguiendo modelos jerárquicos autoalimentados en sí mismos.

- ¿Qué objetivos se ha marcado Ingloba Seguridad para los próximos años, no sólo económicos sino también estructurales?

Como he comentado anteriormente, todo el personal de Ingloba Seguridad tiene interiorizado el pertenecer a una gran empresa. Esto significa que para mejorar día a día en el servicio al cliente sólo hay un camino, escuchar. Nadie conoce mejor sus problemas que quien los vive todos los días; es la cercanía al cliente y la especialización para conocer mejor las necesidades particulares de cada uno de ellos, y así poder buscar las soluciones que mejor se adapten a sus requerimientos.

Esto quiere decir que vamos a seguir con nuestro plan de expansión tanto a nivel nacional como internacional, creando unidades de servicio que estén próximas a los clientes. Para el próximo año, nuestro objetivo es abrir nuevos centros de servicio con personal propio en la zona de Cataluña, País Vasco y



Galicia, que son las zonas de España donde creemos que tenemos que aumentar la percepción de cercanía de nuestros clientes.

- Ingloba Seguridad también tiene presencia internacional. ¿Por qué regiones están apostando más fuerte en la actualidad?

Lógicamente, y dada nuestra trayectoria y experiencia, seguiremos apostando por Iberoamérica, principalmente en países como México, Colombia o Brasil, así como en países donde pensamos que podemos desarrollar nuestras soluciones como República Dominicana o Cuba.

También hemos realizado proyectos puntuales en países árabes como Jordania, pero donde nos estamos focalizando y tenemos planes de implantación futuros es en países africanos, como Marruecos, Angola o Ghana, tanto por necesidades propias de los países como de clientes españoles que tienen intereses en dichos países.

Como hemos comentado anteriormente, Ingloba Seguridad, fiel a su modelo de negocio, estará donde sus clientes quieran que esté.

“Ingloba se diferencia en la capacidad de dar soluciones a problemas complejos, integrando diferentes tecnologías y personalizándolas para cada caso”

- ¿Qué tipo de productos y servicios están demandando en la actualidad los países de esas regiones?

Lógicamente, realizando proyectos en países tan diferentes como pueden ser México, Jordania o Angola, las necesidades son muy diversas, desde sistemas de seguridad básicos hasta complejas soluciones de seguridad integrales. Realmente, donde empresas como la nuestra aportan diferenciación es en la capacidad de dar soluciones a problemas complejos, basándonos en experiencias aplicadas previamente a otros clientes, integrando diferentes tecnologías y personalizándolas para cada caso concreto. Sobre todo en los países menos desarrollados, las soluciones van ligadas al crecimiento de las infraestructuras básicas como transporte, comunicaciones,



suministros de gas, eléctrico, agua, etcétera, y en otros países más desarrollados, sobre todo en seguridad ciudadana.

- ¿Cree que el aumento de la demanda en Latinoamérica y Asia supone el fin del predominio de Europa como principal mercado de la seguridad privada a largo plazo?

La vieja Europa lleva una larga historia de inversiones en infraestructuras y servicios que nos ha llevado a lo que se denomina “sociedad del bienestar”. Esto es un hecho y este camino que hemos recorrido en Europa es el que recorrerán en los próximos años países localizados en Iberoamérica, Asia o África. Por lo tanto, es cierto que las grandes inversiones en infraestructuras serán realizadas en estos entornos.

Dicho esto, personalmente creo que en España hay una gran oportunidad para empresas como la nuestra, con estructuras muy flexibles y que se saben adaptar a los tiempos de crisis. No voy yo a descubrir la situación de nuestro país, donde es muy difícil hacer valer un criterio de adjudicación que no sea el precio, pero también existen usuarios de seguridad que aceptan el valor real de un servicio y que valoran el compromiso. Nuestra empresa ha nacido en plena crisis económica y hemos sido capaces de crecer y gozar de una etapa de juventud muy saludable, lo que nos va a permitir estar en una posición idónea para conseguir nuestra etapa adulta cuando pasemos esta profunda crisis, de la cual estoy convencido que vamos a salir, y en no muy largo plazo.

- ¿Cuál es su perspectiva sobre el futuro del sector de la seguridad privada en España en los próximos años?

Nuestra empresa ha apostado por España como objetivo fundamental. Nosotros creemos que en este país hay grandes profesionales de la seguridad que buscan empresas solventes y con implicación que sean capaces de entenderlos y dar solución a sus problemas.

Respecto al futuro del sector de la seguridad privada en España, sin ninguna duda, irá en paralelo al desarrollo de la economía, pero también de todas las personas que estamos implicadas en este sector. Debemos ser capaces de conseguir, no sólo de palabra sino con hechos, dignificar el trabajo de los profesionales de seguridad, tanto de los vigilantes como de los técnicos, dándoles el valor que tienen y, sobre todo, consiguiendo que sea una profesión atractiva para los más jóvenes y reconocida por la sociedad.

Para reforzar esta idea, comentaré un breve dato: el precio de venta de una hora de técnico de seguridad en los países nórdicos es un 50 por ciento más cara que la hora de técnico mecánico de automoción, lo contrario que ocurre en nuestro país. Si somos capaces de conseguir dar la vuelta a este dato en España, significará que hemos sido capaces de dignificar nuestro sector, dar valor a nuestro trabajo y ser reconocidos por nuestros clientes y por el mercado.

- ¿Qué factores tienen que darse para que la actividad mejore en nuestro país?

Principalmente dos que afectan muy directamente: uno es la recuperación de todos los factores macroeconómicos, tasa de paro, circulación del crédito, me-

jora en la balanza comercial y financiera del país, etcétera. El otro es la confianza; esto es, que todos empecemos a creernos que realmente hemos tocado fondo y que estamos en el camino del crecimiento y la recuperación.

Por último, y quizás el factor más importante, es pagar lo que se compra en el plazo convenido. Sencillo, pero fundamental para que la actividad se desarrolle y crezca.

“Debemos ser capaces de conseguir dignificar nuestro sector, dar valor a nuestro trabajo y ser reconocidos por nuestros clientes y por el mercado”

- ¿Cómo valora el Proyecto de Ley de Seguridad Privada que se está debatiendo en el Congreso de los Diputados?

El que se esté debatiendo sobre una legislación ambigua y anticuada es algo muy positivo. En muchas ocasiones se han realizado consultas al Ministerio del Interior sobre dudas e interpretaciones de la legislación existente y se han recibido interpretaciones distintas del mismo hecho. Hasta que no se desarrollen los Reales Decretos posteriores a la Ley no se aclararán muchos de estos asuntos, pero es positivo que exista la voluntad de dar respuesta a dichas cuestiones y que sean plasmadas en una nueva legislación.

- ¿Qué aspectos destaca de la norma, tanto los que considere positivos como los que le parezcan negativos o mejorables?

Me parece muy positiva la ampliación de los espacios donde puede actuar el personal de seguridad, como las zonas comerciales abiertas. Esto redundará en una mayor percepción de seguridad para el ciudadano y una respuesta muy rápida para el comerciante al tener el personal de seguridad muy próximo a su negocio.

También es muy destacable el Artículo 31, Protección jurídica de agente de la autoridad, por ser un cambio muy necesario para una mayor efectividad en las actuaciones del personal de seguridad.

Respecto a los aspectos negativos, esperemos que en los próximos reales decretos se aclaren indefiniciones y no tengamos que hablar de aspectos negativos. **S**

