



DIAGNÓSTICO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA EMPRESA MADRILEÑA.



INFORME DE DIAGNÓSTICO Y PLAN DE ACCIÓN
SECTORIAL

SECTOR SEGURIDAD

Necesidades de transformación del sector

Hay que destacar que en este sector los retos tecnológicos están sujetos a un marco normativo muy estricto, en el que se encuentran un reglamento de 1994 y a una ley del 2014. En espera de un nuevo reglamento que regule las aplicaciones concretas de esta ley, Las tecnologías y el uso concreto que pueda hacerse de las mismas para el desarrollo de los servicios, se ve bastante limitado.

El sector plantea las siguientes necesidades:

- **La centralización e integración** de todos los sistemas tecnológicos utilizados.
- **El aumento de la cuota de mercado y de la capacidad de fidelización de clientes** a través de la incorporación de tecnologías de monitorización, acceso y control remoto.
- **La gestión de las expectativas de todos los grupos de interés** que habitualmente son partícipes de los procesos de seguridad: clientes, usuarios, órganos reguladores de la normativa, empleados del sector y proveedores de tecnología.
- **La profesionalización del sector**, gestionando el cambio del modelo actual (percibido como un *comodity* por los clientes del sector) a un servicio integral de valor añadido, que puede poner en común intereses y expectativas de todos los grupos de interés que participan del mismo.
- **La formación y capacitación de profesionales especializados.**
-

Retos tecnológicos del sector

- **La gestión integral del negocio**, a través de la incorporación de soluciones que permitan una customización y adaptación a las necesidades reales de los procesos de este sector, así como la incorporación de soluciones de apoyo gestión de clientes y de la acción comercial, orientado especialmente a evaluar el impacto de las diferentes acciones.
- **La gestión integral de la seguridad**, a través de soluciones que permiten gestionar de forma centralizada todos los dispositivos y sistemas de seguridad empleados, tales como los circuitos de televisión, el control de acceso, radares, detección de intrusión... Permiten realizar gestión del peligro, y disponer de todas las funciones de mando de control.



- **La incorporación y optimización de herramientas de Marketing Digital**, aprovechando todo el potencial de un uso y explotación adecuadas de las RRSS, y de los medios de comunicación digitales.
- **La movilidad**, que los técnicos de seguridad puedan firmar documentos desde cualquier lugar, validando procesos de una forma más ágil y directamente sobre campo.
- **La incorporación de la domótica (sensores IOT)** que ofrezcan la posibilidad de controlar la vivienda vía IP con el teléfono móvil, las alarmas inteligentes que impiden robo o envían imágenes en directo, otras que funcionan pese a ser inhibidas. Los edificios inteligentes también tienen un papel muy importante en la seguridad contra incendios, a través del uso de sensores y detectores de arco eléctrico.

OTRAS TECNOLOGÍAS

Entre las tecnologías de la Transformación Digital que pueden encontrarse entre los servicios de las empresas del sector más avanzadas, encontramos la videovigilancia con AI para el reconocimiento facial, la ciberseguridad, los RAPs o drones, y el análisis de Big Data orientado a la predicción.

Las soluciones biométricas ya están bastante extendidas en el sector, con controles de acceso mediante huella, sensores o retina.

Las empresas de seguridad se ven obligadas por la importancia de ciertas inversiones, a optar por soluciones híbridas y a medida, desde las cuales tratan de digitalizar en lo posible recursos analógicos. Un ejemplo es la videovigilancia. Muchas empresas disponen de cámaras analógicas que no registran alteraciones, como ser desplazadas y tapadas, frente a cámaras IP que si las detectasen. Las empresas recurren en estos casos, a la incorporación de software para el análisis de imagen, obteniendo así la información complementaria necesaria.



Análisis DAFO para la transformación digital en el sector.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Flexibilidad laboral.• Plan integral.• Posibilidad de diferenciación a través del segmento de mercado al que te dirijas.• Respuesta adecuada a las necesidades de cada cliente.	<ul style="list-style-type: none">• Destacado número de vigilantes que abandonan la actividad.• Elevada rotación del personal.• Falta de cualificación y de experiencia entre los empleados.• Estacionalidad de la demanda entre el segmento de clientes particulares.• Actividad controlada administrativamente
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Incremento de la subcontratación de las funciones de seguridad entre las empresas.• Creciente demanda de vigilantes privados en la Comunidad de Madrid.• Elevada valoración de la seguridad por parte de los madrileños.• Desarrollo del modelo de vivienda unifamiliar.• Futuro prometedor de la domótica. El teletrabajo y las herramientas de trabajo ONLINE pueden favorecer el ahorro de costes de instalaciones y desplazamientos.• Los competidores de mayor volumen de negocio tienen una mayor capacidad de incorporar la innovación a sus procesos.	<ul style="list-style-type: none">• Elevada competencia.• Intrusismo.• Deficientes condiciones de trabajo por peligrosidad, nocturnidad, falta de conciliación.• Colaboración entre el cliente y la empresa de seguridad puede resultar difícil.• Dificultades de contratación con determinadas nacionalidades.• Excesiva burocratización del proceso de habilitación de vigilantes.

Plan de activación de la transformación digital del sector

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADORES
OE-1	PLAN ESTRATÉGICO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Diseñar e implantar un Plan Estratégico de Transformación Digital	Empresas del Sector	Programa de Asesoramiento de la Comunidad de Madrid Recursos Propios	Nº de empresas con estrategia en TD
OE-2	MEJORAR LAS COMPETENCIAS DIGITALES	Diseñar e implantar un plan formativo en competencias digitales para los trabajadores	Empresas del Sector	Recursos Propios Ayudas a la formación	Nº de empresas que forman en competencias digitales a sus empleados Nº de empleados que reciben formación en Competencias Digitales
OE-3	VIGILANCIA TECNOLÓGICA	Implantar metodologías de VT para analizar las tecnologías disponibles y tendencias en el mercado y competencia	Empresas del Sector/ Asociaciones del sector	Recursos Propios Bases de Datos públicas	Nº de empresas que realizan VT Nº de informes de VT
OE-4	SENSIBILIZAR Y CAPACITAR A LOS PROFESIONALES DEL SECTOR	Plan de sensibilización y formación	Administración Pública/ Asociaciones representantes del sector	Programa de formación financiado por Comunidad de Madrid/ Asociaciones sectoriales Programa de asesoramiento financiado por la Comunidad de Madrid	Nº de personas formadas Nº de empresas asesoradas Nº de proyectos de TD iniciados por las empresas

<p>OE-5</p>	<p>PROMOVER PLATAFORMAS COLABORATIVAS PARA LA TD EN EL SECTOR</p>	<p>Diseñar e implantar una plataforma colaborativa para el desarrollo de la TD en el sector</p>	<p>Asociaciones sectoriales</p>	<p>Programas de Financiación de plataformas colaborativas</p>	<p>Ayudas conseguidas Nº de usuarios de la plataforma indicadores tráfico online de la plataforma Nº de proyectos colaborativos para TD</p>
<p>OE-6</p>	<p>FACILITAR LA FINANCIACIÓN DE LOS PROYECTOS DE TD</p>	<p>Implantar programas de financiación pública para la adquisición de tecnologías</p>	<p>Administración Pública</p>	<p>Programas de ayudas de la Comunidad de Madrid para la adquisición de tecnología</p>	<p>Presupuesto global del programa de ayudas Ayuda media concedida Nº de beneficiarios Nº de proyectos desarrollados con las ayudas Impacto en la mejora de las organizaciones</p>

OBJETIVOS DIGITALES

	OBJETIVOS DIGITALES	SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADORES
OD-1	MEJORAR LA RELACIÓN CON CLIENTE: Herramientas digitales de marketing y comercio online	Estas son algunas de las tecnologías que permiten acercar el servicio al usuario: <ul style="list-style-type: none"> • Páginas web • APP • RRSS • Plataforma e-commerce • Customer Area • Chatbots 	Empresas del Sector	Inversión privada/ potenciales ayudas públicas	Nº de empresas que implantan herramientas Impacto en la mejora de la relación con el cliente
OD-2	OPTIMIZAR LA GESTION DE NEGOCIO: Soportar la gestión del negocio y apoyar la toma de decisiones, agilizar y optimizar los procesos	Pueden incorporarse tecnologías relacionadas como: <ul style="list-style-type: none"> • ERP específicos para el sector • CRM específicos para el sector 	Empresas del Sector	Inversión privada/ potenciales ayudas públicas	Nº de empresas que implantan herramientas Impacto en la mejora del control de los procesos

	OBJETIVOS DIGITALES	SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADORES
OD-3	GESTIÓN INTEGRAL DE LA SEGURIDAD: Uso de tecnologías que permita la mejora de la gestión de la seguridad con tiempos mas cortos de respuestas para la resolución de incidencias	Pueden incorporarse tecnologías relacionadas como: <ul style="list-style-type: none"> • Softwares de gestión de forma centralizada de dispositivos y sistemas de seguridad empleados • Tecnologías avanzadas de control y vigilancia (domótica, sensores, biometría, otros) 	Empresas del Sector	Inversión privada/ potenciales ayudas públicas	Nº de empresas que implantan nuevos productos/ servicios basados en tecnologías digitales Impacto en la demanda del cliente
OD-4	Mejorar la MOVILIDAD y LA CONECTIVIDAD: Soluciones que permita agilizar las gestiones	Pueden incorporarse tecnologías relacionadas como: <ul style="list-style-type: none"> • Soluciones Cloud • Domótica • Soluciones de IoT • APP (plataforma que permita a los comerciales elaborar presupuestos desde tablets) 	Empresas del Sector	Inversión privada/ potenciales ayudas públicas	Nº de empresas que implantan herramientas de movilidad Impacto en la optimización de los procesos