



Texto
R. Contreras

CARLOS IGLESIAS, RESPONSABLE DE INNOVACIÓN DE SECURITAS

**“Nuestra innovación
está volcada en la
seguridad práctica”**

¿Cuál es su rol de responsabilidad dentro de su organización?

En pocas palabras, mi rol es encontrar la utilidad de las nuevas tecnologías en nuestros servicios actuales y en los nuevos servicios digitales. Este proceso comprende desde la detección y selección de tecnologías innovadoras y el análisis de soluciones existentes hasta el aterrizaje de casos de aplicación para la construcción de nuevas soluciones.

¿Qué visión sobre las nuevas tecnologías tiene Securitas?

Las nuevas tecnologías suponen para nosotros nuevas capacidades que nos ayudan a cumplir nuestro propósito de hacer el mundo un lugar más seguro. No podemos desaprovechar ninguna herramienta u oportunidad de mejora de nuestros servicios y, en ese sentido, el término 'nuevas' refleja ese trabajo constante de exploración y aplicación.

¿Y cuáles son los principios que rigen la innovación dentro de su compañía?

En el área de Innovación tenemos un doble rol en la compañía, por un lado, ser muy 'kaizen' (el método Kaizen, una filosofía de vida muy popular en el ámbito empresarial, se basa en la idea de que pequeñas acciones, realizadas de forma organizada y continua, pueden hacernos alcanzar objetivos muy importantes), trabajando en la mejora continua de los servicios actuales y replanteando constantemente cualquier mejora u optimización. Por otro, ser totalmente 'customer centric' a la hora de construir nuevos servicios. Nuestra innovación está totalmente volcada a su aplicación práctica en la seguridad y en los procesos del cliente, ya sea en forma de mejoras o de servicios completamente nuevos.

¿Con qué recursos (personal, inversión, disciplinas) dispone su departamento?

Mi área comparte el orgullo y la responsabilidad de ser una de las que más crecimiento está experimentando en la compañía, y la diversidad y calidad de los perfiles que lo componen son su mayor valor. Somos más de 20 personas con perfiles tan diversos como científicos de datos, analistas de inteligencia, arquitectos de soluciones cloud, especialistas en IA, criminólogos... Dentro de una gran corporación aplicamos la metodología Lean Startup, con lo que cualquier inversión si tiene un buen planteamiento es evaluada para llevarse a cabo.

¿Cuál es su hoja de ruta en el ámbito de la inteligencia artificial?

La IA tiene un ámbito de aplicación en prácticamente todas las líneas maestras (así denominamos nuestros ámbitos de aplicación de nuevas tecnologías) de la Innovación en Securitas. Mucha aplicación, sobre toda la sensorica de IoT, sobre el análisis de datos de todos los eventos que llegan a nuestro Securitas Operation Center (SOC) y como capa de inteligencia sobre los procesos robóticos o en la visión artificial.

También es una compañía que aspira a ser data driven. ¿Qué avances han hecho en esta dirección?

Podemos convertir la ingente cantidad de datos que recibimos, tanto de los miles de sistemas de seguridad conectados al SOC como de nuestro personal operativo digitalizado, en información de valor para nuestros clientes y para la mejora de nuestros servicios. Por ejemplo, tenemos un producto de IA denominado Risk Prediction desarrollado desde nuestra área de Innovación. Con él ofrecemos a nuestros clientes una estimación actualizada y predictiva de diversos parámetros del riesgo que usamos no solo para aumentar su protección sino incluso para ayudarles en muchos casos en sus procesos de negocio.

¿Cuál es su visión con relación al cloud?**¿Creen en un mundo multicloud?**

Hace varios años el cloud aplicado al mundo de la seguridad era posiblemente algo de difícil planteamiento, pero a día de hoy no es así. Nuestras soluciones para cliente pueden ser on premise, cloud o híbridas, analizamos siempre las mejores opciones para cada necesidad. Nuestro departamento internamente sí es 100% cloud y, además, es multicloud, trabajamos con las diversas alternativas disponibles obteniendo lo mejor de cada una de ellas.

¿Qué parte de sus TI están llevando a la nube?

Hay una fuerte apuesta por la innovación desde mis compañeros de IT a nivel grupo y que aplica a lo largo de los 48 países en los que tenemos presencia. La tendencia es prácticamente total si nos referimos al entorno corporativo.

¿Piensan que el core del negocio debe residir in house?

Siendo una empresa de seguridad, por ciertas normativas y otras motivaciones sí debe residir parte de nuestra infraestructura y comuni-

« Carlos Iglesias es el experto encargado de la innovación tecnológica dentro de Securitas. A la caza y captura de nuevas tecnologías, su objetivo final es contribuir en un mundo más seguro para sus empleados y para sus clientes.

¿QUÉ VALOR LE HA REPORTADO SU PREPARACIÓN DENTRO DEL IEBS?

En mi caso realicé el MBA de IEBS tras 20 años de experiencia profesional y empresarial, siempre me gustó montar las cosas sin leer las instrucciones, pero no siempre es lo mejor y más rápido. Me ha sido grato observar cómo otros perfiles como el mío han sido profesores o compañeros míos, que lo técnico y el negocio no están reñidos y que cada vez existe más necesidad de combinar ambas capacidades. En cada lección pude sentar métodos, aprender nuevos o validar experiencias pasadas. Hoy soy mucho más metódico de lo que pude serlo en el pasado y con la sensación de dar pasos más firmes.



Securitas

See a different world



¿CUÁL ES SU BAGAJE PROFESIONAL?

Toda mi experiencia profesional se ha desarrollado como consultor y manager técnico en el ámbito de la banca y la seguridad. Al mismo tiempo, he desarrollado proyectos personales empresariales muy diversos aplicando analítica e innovación.

La IA tiene un ámbito de aplicación en prácticamente todas las líneas maestras

caciones in house, como es por ejemplo la de nuestro SOC (Securitas Operation Center).

En todo caso, pienso que las normativas acaban adaptándose a las nuevas capacidades y, en un futuro, contingencias o incluso los servicios completos seguramente podrán ser cloud.

¿Qué aplicaciones están llevando a cabo con Internet of Things como base tecnológica?

Los servicios de IoT que ofrecemos están basados en ofrecer servicios de safety y security, como son Track&Trace (soluciones de hombre aislado, soluciones de seguridad embarcadas en vehículos o de gestión de flotas), posicionamiento inteligente (tanto de personas como de activos), servicios sobre sensórica (monitoreo de umbrales, sensórica inteligente o actuadores remotos) y soluciones en el ámbito de la salud (monitorización y desinfección).

¿Qué tareas están robotizando? ¿Son aceptadas por sus empleados?

La automatización de procesos es muy amplia, pero mediante RPA trabajamos principalmente con ecosistemas terceros como pueden ser software no propio o entornos web. La experiencia tras la automatización es que los profesionales se dedican a tareas de más valor, más amenas y difíciles de robotizar.

¿Hay una política de ciberseguridad dentro de Securitas que afecte a toda la plantilla?

La ciberseguridad es central en nuestra compañía y, por tanto, contamos con una política común en este ámbito.

Si mantienen un modelo híbrido (teletrabajo más presencial)... ¿cómo controlan el acceso a los datos por parte de sus empleados?

Previamente a la pandemia la compañía ya había realizado sus procesos de transformación en la parte IT. Todo el ecosistema ofimático es cloud y los trabajadores del entorno corporativo hemos trabajado igual que en la oficina desde nuestras casas o en un modelo híbrido como el actual.

De cara al cliente, ¿qué servicios digitales son los más apreciados y si suponen una mejora en la reputación de su compañía?

Tenemos muy diversos tipos de clientes y servicios, pero diría que algunos de los más valorados son los que transmiten a nuestros clientes transparencia sobre nuestros servicios gracias a la digitalización y a una capa visual. Por ejemplo, a todos los clientes de soluciones de seguridad les ofrecemos un entorno de BI que denominamos Dashboard Soluciona mediante el cual pueden hacer un análisis exploratorio de todo el servicio que les prestamos. ■