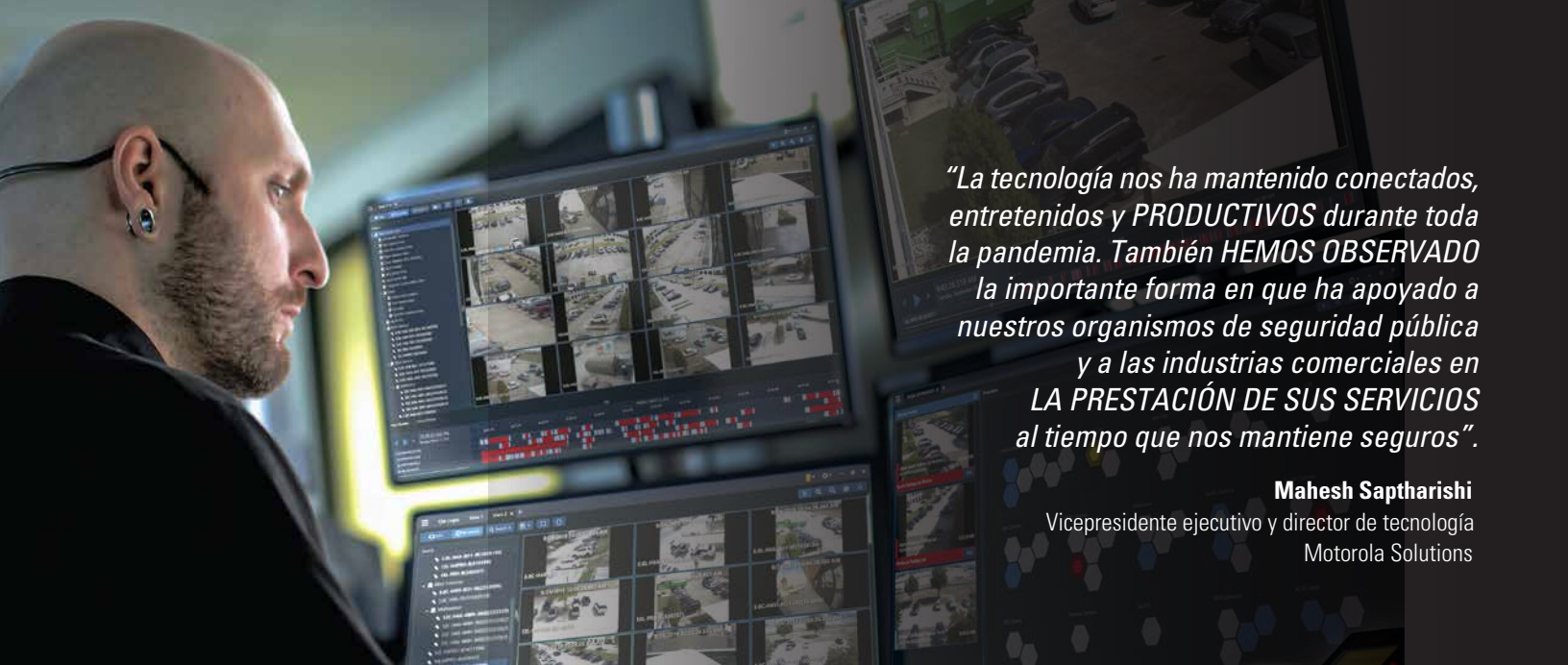




# CONSENSO POR EL CAMBIO

## TRANSFORMACIÓN DE LA SEGURIDAD A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA

Un estudio global de Motorola Solutions, realizado por Goldsmiths, de la University of Londres, sobre cómo la pandemia redefinió las expectativas, aceleró la innovación y cambió las actitudes sobre la tecnología para la seguridad pública.



*“La tecnología nos ha mantenido conectados, entretenidos y PRODUCTIVOS durante toda la pandemia. También HEMOS OBSERVADO la importante forma en que ha apoyado a nuestros organismos de seguridad pública y a las industrias comerciales en LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS al tiempo que nos mantiene seguros”.*

**Maresh Sapharishi**

Vicepresidente ejecutivo y director de tecnología  
Motorola Solutions

Motorola Solutions, en asociación con un equipo académico líder mundial de investigadores independientes dirigido por el Dr. Chris Brauer de Goldsmiths, University of London, ha realizado un importante estudio de investigación global que revela cómo la pandemia ha cambiado nuestras expectativas de seguridad al tiempo que impulsa la adopción de tecnología y la innovación.

Basado en las voces de 12.000 personas y 50 organismos de seguridad pública, organizaciones comerciales y expertos en 10 mercados (Australia, Alemania, Italia, Malasia, países nórdicos, Singapur, España, Taiwán, Reino Unido, Estados Unidos), el informe CONSENSO POR EL CAMBIO revela cómo la pandemia global ha acelerado un nuevo movimiento de seguridad.

Las extraordinarias condiciones de la crisis sanitaria mundial han dejado dos cosas muy claras: **La seguridad se considera ahora una responsabilidad colectiva entre los organismos de seguridad pública, la industria y la sociedad. En segundo lugar, que la tecnología puede desempeñar un papel mucho más importante para mantenernos seguros.**

La encuesta CONSENSO POR EL CAMBIO Citizen concluye que:

- El **75%** dice que está dispuesto a confiar en las organizaciones que mantienen su información siempre que la utilicen adecuadamente.
- El **70%** afirma que los servicios de emergencia deben ser capaces de predecir el riesgo, una tarea que puede ser respaldada por tecnologías avanzadas.

Un abrumador

**88%**

de los ciudadanos en todo el mundo quieren que la seguridad pública se transforme a través del uso de tecnología avanzada.

La investigación también revela cómo la pandemia provocó innovaciones a un ritmo acelerado para los organismos de seguridad pública y las empresas, especialmente en las áreas de adopción de la nube, uso de video e interoperabilidad entre organizaciones y sistemas dispares, al tiempo que confirma la necesidad de comunicaciones fiables y robustas.

El estudio global revela que la confianza y la transparencia entre los ciudadanos y los proveedores de seguridad se han vuelto críticas para asegurar el éxito de aceptación y adopción de tecnología. Los ciudadanos necesitan saber que la tecnología que los mantiene seguros se está utilizando de maneras inclusivas, justas y transparentes.

**Con el consenso para el cambio ahora en niveles históricos, la pregunta no es cuándo, sino cómo hacer nuestro mundo más seguro a través de la tecnología.**





# REDEFINICIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE SEGURIDAD

## CÓMO LAS AMENAZAS EN EVOLUCIÓN AUMENTAN LA DEMANDA DE TECNOLOGÍA

La pandemia global cambió la manera en que pensamos y sentimos acerca de la seguridad.

Mientras nos adaptamos a la rápida aplicación de nuevas normas y políticas para protegernos, nuestros organismos de seguridad pública tuvieron que adaptarse y responder a las nuevas amenazas. Las empresas tenían que priorizar la seguridad de su personal y sus clientes y aumentar su presencia digital y sus capacidades de intercambio de datos para contrarrestar el efecto de los confinamientos.

En medio de todo este trastorno, los ciudadanos también necesitaban aceptar nuevas responsabilidades en materia de seguridad. Rápidamente aprendimos que nuestros comportamientos personales podrían tener impactos de largo alcance, extendiéndose rápidamente a través de las comunidades.

Ahora, compartimos una concepción de que sólo podemos estar seguros cuando todos están seguros.

En tiempos inciertos, los ciudadanos depositan mayores expectativas en sus organismos de seguridad pública para mantenerlos seguros. Antes de la pandemia, muchas organizaciones recurrían a la tecnología como parte de sus planes de modernización mediante la transformación digital.

Como revela esta investigación, esos planes y el despliegue de nuevas tecnologías se han visto acelerados por la crisis de salud pública en constante evolución.

Aspectos destacados de la encuesta ciudadana:

- El **74%** está de acuerdo en que el uso de la tecnología aumenta la productividad y la eficiencia de los servicios de emergencia.
- El **68%** afirma que la pandemia aumentó la necesidad de tecnología de seguridad.

El **71%**

**de los ciudadanos afirma que se necesitan tecnologías avanzadas, como cámaras de video, analítica de datos, ciberseguridad y la nube, para hacer frente a los retos del mundo moderno.**

*“Hemos decidido que la cámara de video corporal podría TENER UN IMPACTO POSITIVO en mantener a nuestro personal y a los pasajeros seguros y hacer que todos los viajes sean más cómodos”.*

**Nicholas Allen**

Jefe de mejora de la tecnología  
Transport for London



## ADAPTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA PARA RESPONDER A NUEVAS AMENAZAS

La pandemia cambió nuestras perspectivas sobre cómo se puede utilizar la tecnología para mantenernos seguros.

Los ciudadanos no sólo han visto un virus extremadamente peligroso en todo el mundo, sino que han visto a las autoridades y empresas innovar a una velocidad considerable para mantenerlos seguros. Además, han visto que funciona.

La tecnología basada en la nube, la IA y las cámaras de video en las comunidades y en las empresas no son nuevas, pero las formas en que se pueden utilizar para proporcionar seguridad pública sí lo son.

En muchos casos, las entrevistas de investigación revelaron que las organizaciones habían desplegado estas tecnologías a una velocidad mucho mayor para contrarrestar los nuevos riesgos ocasionados por la pandemia global.

**FRENTE A 1.350 ATAQUES CONTRA SUS TRABAJADORES ESENCIALES EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2020, UNO DE LOS PRINCIPALES MINORISTAS DEL REINO UNIDO, CO-OP, EQUIPÓ A SU PERSONAL DE PRIMERA LÍNEA CON MÁS DE 1.000 CÁMARAS CORPORALES EN 250 TIENDAS.**

Se están redefiniendo las tecnologías conocidas para trabajar de nuevas formas:

Frente a 1.350 ataques contra sus trabajadores esenciales en el primer semestre de 2020, uno de los principales minoristas del Reino Unido, **Co-op**, equipó a su personal de primera línea con más de 1.000 cámaras corporales en 250 tiendas. Las cámaras transmiten video en directo desde la planta del supermercado al centro de operaciones de seguridad del distribuidor con sólo pulsar un botón cuando un empleado se enfrenta a un incidente.

**La policía escocesa** ha confiado en la tecnología hace ya tiempo para mejorar la forma en que captura y almacena pruebas y ha ahorrado miles de horas para sus oficiales. Inicialmente implementó aplicaciones móviles inteligentes para permitir a los oficiales utilizar sus dispositivos móviles en lugar de métodos basados en papel para archivar informes y detalles de incidentes. Pero no fue hasta la pandemia que se dieron cuenta de que la misma tecnología podría permitir el distanciamiento social en el campo.

**Mass Rapid Transit Corporation, Malasia**, utiliza tecnología de video y software para detectar cuando alguien con una temperatura elevada se acerca a la puerta de entrada de la estación. La tecnología permite que el MRT detenga a un pasajero antes de subir a un tren, lo que podría evitar un riesgo grave para la seguridad y destacar la importancia de la tecnología durante esta pandemia.

**El Departamento del Jefe de Policía del Condado de San Diego** se benefició de una amplia e interoperable red de radio móvil para comunicarse con otros organismos antes de la pandemia. A medida que se desarrollaba la crisis de salud, los organismos de seguridad de todo el condado pudieron mantenerse informados y trabajar juntos de manera más eficiente escuchando el tráfico de radio del otro.



# INNOVACIÓN ACELERADA

## CÓMO LA PANDEMIA ESTÁ TRANSFORMANDO LA TECNOLOGÍA

Las discusiones de investigación revelaron que muchas organizaciones de seguridad pública y empresas ya estaban planeando modernizar sus operaciones a través de tecnologías digitales mucho antes de COVID-19.

Entre sus motivaciones para el cambio tecnológico se encontraban el aumento de la automatización, la seguridad y la eficiencia en sus operaciones, maximizando su uso de datos, así como haciendo que los sistemas fueran más flexibles e integrados.

Sin embargo, cuando llegó la pandemia, puso a prueba su adaptabilidad, requiriendo que respondieran a las nuevas demandas, directrices de seguridad y formas de trabajar. En muchos casos, eso significaba acelerar la implementación de su tecnología planificada en un entorno en rápida evolución.

La adopción de la tecnología ha ido creciendo exponencialmente también entre los ciudadanos. COVID-19 amplificó aún más nuestra dependencia de la tecnología y la necesidad de habilidades digitales para acceder a todo, desde eventos virtuales hasta servicios de telemedicina. Por lo tanto, es natural esperar que nuestros organismos de seguridad pública tengan acceso a herramientas similares (o mejores) para prestar sus servicios. La realidad es que esos organismos no pueden adoptar la tecnología tan rápido o tan flexible como pueden los ciudadanos.

Los servicios de emergencia y los organismos gubernamentales deben pensar más fundamentalmente sobre cómo adquirir, adoptar e implementar tecnología y las consecuencias del cambio. Para ellos, la transición debe sopesarse frente a riesgos considerables, incluida la necesidad de mantener la integridad del sistema de justicia penal y proteger los datos personales de los ciudadanos.

A pesar de esto, la investigación encontró muchos ejemplos en los que la pandemia global en realidad incentivó las implementaciones de tecnología planificadas desde hace mucho tiempo en acción.


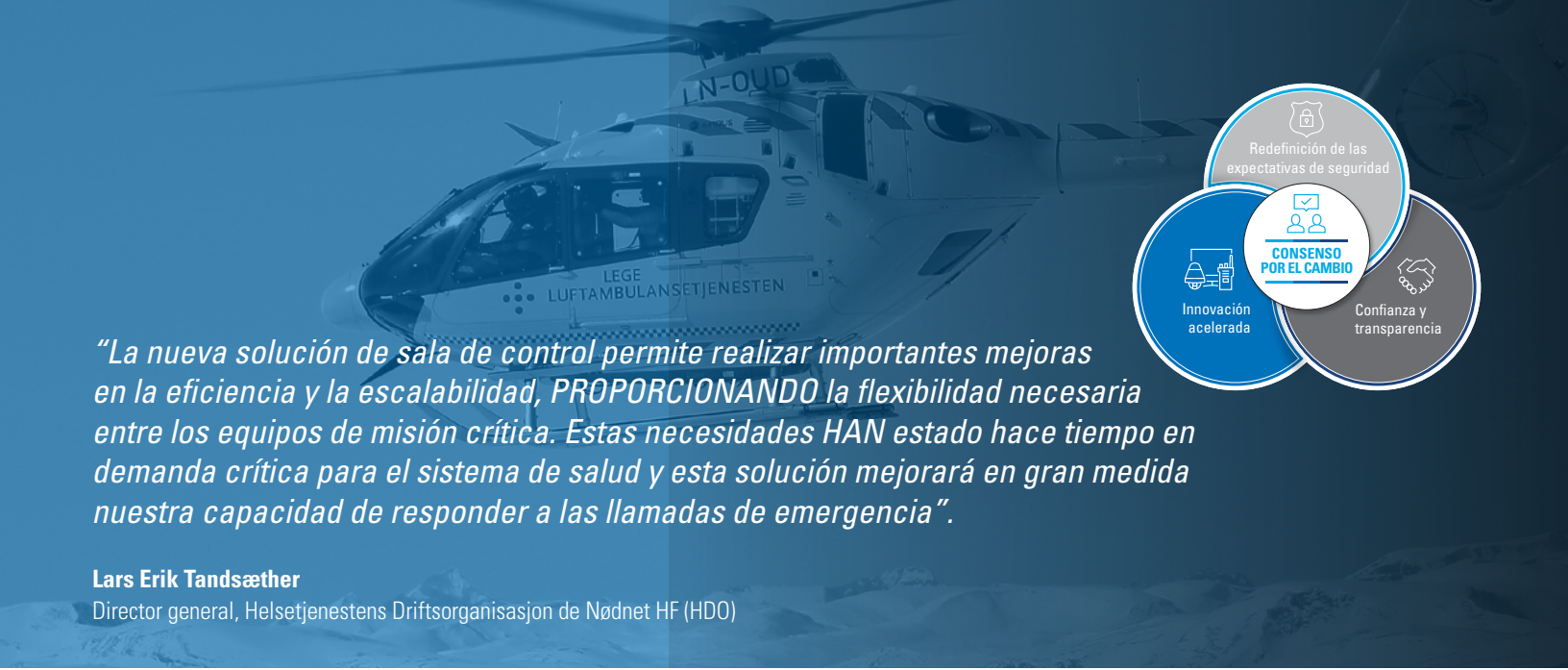
Aspectos destacados de la encuesta ciudadana:

- el **66%** está abierto a nuevas tecnologías que benefician a la seguridad pública, incluso en cinco de los 10 mercados se observaron tasas de aprobación del **70%** o más.
- el **71%** afirma que las organizaciones comerciales necesitan acceso a la tecnología para garantizar la continuidad de sus servicios.

El **71%**

de los ciudadanos dice que nuestros organismos de seguridad pública deben ser capaces de integrar sistemas rápidos y flexibles para mejorar los resultados de seguridad pública.





*“La nueva solución de sala de control permite realizar importantes mejoras en la eficiencia y la escalabilidad, PROPORCIONANDO la flexibilidad necesaria entre los equipos de misión crítica. Estas necesidades HAN estado haciendo tiempo en demanda crítica para el sistema de salud y esta solución mejorará en gran medida nuestra capacidad de responder a las llamadas de emergencia”.*

**Lars Erik Tandsæther**

Director general, Helsetjenestens Driftsorganisasjon de Nødnet HF (HDO)

## ADOPCIÓN MÁS AMPLIA DE LA TECNOLOGÍA DE NUBE

La tecnología de la nube había madurado considerablemente antes de la pandemia, pero aun así, no todos los organismos de seguridad pública estaban convencidos de los beneficios. Algunos proveedores de seguridad pública creían inicialmente que la nube los exponía a mayores riesgos de seguridad y vulnerabilidades ante ataques cibernéticos que las soluciones en el entorno local.

Con el paso del tiempo, las organizaciones han descubierto que la tecnología basada en la nube proporciona mucho más que capacidad informática y de almacenamiento. Hoy en día, la nube proporciona una variedad de capacidades altamente escalables, incluyendo acceso a redes, bases de datos y análisis sofisticados. La tecnología de nube basada en software también tiene la ventaja de ser más económica y fácil de mantener actualizada que las soluciones locales.

Cuando la pandemia generó una mayor necesidad de operaciones descentralizadas y remotas, más organizaciones reconsideraron sus posiciones en la tecnología de nube.

Las organizaciones entrevistadas discutieron cómo su creciente inversión e implementación de servicios en la nube las ayuda a satisfacer un creciente número de necesidades operativas, al tiempo que aumenta su capacidad de respuesta, redundancia y flexibilidad.

Cómo adoptan las organizaciones la nube:

La organización operativa del servicio de salud de emergencia de Noruega para Nødnet HF, **Helsetjenestens Driftsorganisasjon para Nødnet HF (HDO)**, proporciona la gestión de la sala de control y las comunicaciones de emergencia entre los ciudadanos y los servicios de salud. Cuando se desató la pandemia y las llamadas de emergencia aumentaron, decidió actualizar su sala de control con un software basado en la nube en sus propios centros de datos para admitir salas de control virtuales. La nueva solución de HDO unificará los datos, optimizará los flujos de trabajo de gestión de incidentes y permitirá una mejor comunicación y respuesta de emergencia en todo el país.

Al centralizar sus operaciones en la sala de control en una plataforma tecnológica, HDO aumentará la colaboración entre los centros médicos, las autoridades sanitarias regionales y los centros de comunicación de emergencia, haciendo que la información vital sea fácilmente accesible para organizaciones de emergencia y atención sanitaria más amplias.

**CUANDO LA PANDEMIA GENERÓ UNA MAYOR NECESIDAD DE OPERACIONES DESCENTRALIZADAS Y REMOTAS, MÁS ORGANIZACIONES RECONSIDERARON SUS POSICIONES EN LA TECNOLOGÍA DE NUBE.**

*“El uso del video se ha aceptado muy bien, y no hemos tenido ningún retroceso. Lo que aprendimos de todo esto, especialmente con COVID, es que la gente quiere estar segura”.*

**Chris Sampson**  
Superintendente Asociado  
Perry Township Schools



## AUMENTO DEL USO DE SOLUCIONES DE VIDESEGURIDAD

Organizaciones de todo el mundo están utilizando la tecnología de video de diversas maneras para aumentar la seguridad e incrementar la productividad en sus operaciones, una tendencia que se ha acelerado aún más por la pandemia mundial.

Los organismos de policía, los proveedores de transporte y los minoristas están entre los que implementan tecnología de video corporal para aumentar la transparencia en todas las interacciones entre sus trabajadores y el público. Los organismos policiales nacionales y militares de Francia están implementando uno de los mayores despliegues de video corporal hasta la fecha, y la tecnología se utiliza ampliamente en mercados como Estados Unidos, Reino Unido y Europa continental.

Las autoridades de Australia han utilizado la tecnología de reconocimiento automático de matrículas para identificar vehículos no autorizados. Los datos de las placas de matrícula de vehículos se han convertido en una herramienta importante para las investigaciones de seguridad pública y también están ayudando a detectar y prevenir posibles infracciones de las órdenes de confinamiento y control de fronteras de COVID-19.

Los continuos avances en los sistemas de video con software de IA también están eliminando la carga de los trabajadores que necesitan

revisar horas de video para buscar incidentes o pistas importantes. En su lugar, la IA se utiliza para identificar rápidamente personas y objetos dentro de grandes volúmenes de contenido de video, presentando un conjunto filtrado de resultados que los usuarios de tecnología pueden verificar. Este desarrollo ha demostrado ser especialmente útil para empresas que han incrementado sus soluciones de video seguridad para identificar a personas con temperaturas elevadas en zonas de alto riesgo, como aeropuertos y redes de transporte público.

Las capacidades de los sistemas de control de acceso que autorizan el acceso de los trabajadores a los edificios también se han ampliado mediante sofisticados análisis de video. Estos sistemas pueden identificar a los trabajadores autorizados al instante y les permiten desbloquear el acceso a las instalaciones sin comprometer la seguridad empresarial, incluso mediante gestos tan sencillos como mover una mano delante de un lector de acceso. Estos sistemas también se pueden ampliar para proporcionar registros de pruebas claros y fáciles de buscar para apoyar los esfuerzos de rastreo de contactos y mantener a las fuerzas de trabajo seguras.

**LAS CAPACIDADES DE LOS SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESO QUE AUTORIZAN EL ACCESO DE LOS TRABAJADORES A LOS EDIFICIOS TAMBIÉN SE HAN AMPLIADO MEDIANTE SOFISTICADOS ANÁLISIS DE VIDEO.**



Cómo las organizaciones utilizan la video seguridad de nuevas formas:

**Perry Township Schools** en los EE.UU. utiliza tecnología de análisis de video diseñada con el propósito de mantener el cumplimiento relacionado a COVID-19 en las escuelas, permitiendo el rastreo de contactos y el monitoreo de multitudes para mantener a los estudiantes seguros.

Con más de dos millones de pasajeros diarios, 250 trenes y 108 estaciones, **Singapore Mass Rapid Transit (MRT)** depende de la video seguridad para mantener sus servicios funcionando sin problemas. También utiliza sistemas de video para realizar inspecciones de mantenimiento proactivas, por ejemplo, buscando grietas u otros defectos en las paredes de los túneles subterráneos que podrían provocar problemas mayores. Las inspecciones de seguimiento fueron una vez una actividad que requiere mucha mano de obra; ahora se realizan de forma más rápida y precisa con los análisis de video.

**Transport for London (TfL)** utiliza la tecnología de video seguridad de diversas formas para hacer los viajes más seguros y fáciles para sus trabajadores y pasajeros. Utiliza sistemas de video y 4G en sistemas subterráneos y cámaras de video corporales que se han instalado recientemente para gestionar un comportamiento indisciplinado y hacer que los viajes sean más cómodos para los pasajeros.

En todo el mundo, las tecnologías de video seguridad y análisis se utilizan para identificar y difundir los riesgos de seguridad, aumentar la eficiencia operativa y reducir la carga que soportan los trabajadores mediante la aplicación de análisis de video con tecnología de IA. Con tantos casos de uso nuevos emergentes a nivel mundial, incluidas las medidas de seguridad y cumplimiento de COVID-19, parece que aún no se ha alcanzado todo el potencial de la tecnología de video seguridad y análisis.

Aspectos destacados de la encuesta ciudadana:

### Video seguridad

- El **62%** afirma que se siente más seguro en una sociedad en la que se utilizan tecnologías avanzadas de video y comunicaciones, con 8 de los 10 mercados encuestados que informan de tasas de aprobación para el uso de estas tecnologías del 60% o más.
- El **66%** afirma que las cámaras de video para la seguridad son igualmente útiles en casa, en el trabajo y en lugares públicos, lo que refleja una mayor conciencia y familiaridad con el uso del video en toda la sociedad.

### Defensa de la seguridad con tecnología

- El **66%** está abierto a nuevas tecnologías que benefician a la seguridad pública: en cinco de los 10 mercados se observaron tasas de aprobación incluso superiores al 70% o más.
- El **74%** está de acuerdo en que el uso de la tecnología aumenta la productividad y la eficiencia de los servicios de emergencia, mientras que el 75% está de acuerdo en que hace lo mismo con las empresas.



*“Nuestra tecnología acelera la forma en que PROPORCIONAMOS seguridad y HA MEJORADO nuestra operación a diario. Las nuevas tecnologías han hecho posible que el personal llame a una ambulancia de inmediato si se produce un incidente grave”.*

**Mohammad Shazleigh Omar**

Jefe de Sección de Sistemas de Telecomunicaciones (Departamento de Operaciones y Gestión de Activos)  
Corporación de Tránsito Rápido Masivo, Malasia



## MAYOR NECESIDAD DE INTEROPERABILIDAD Y USO COMPARTIDO DE DATOS

Un reto común descrito por muchos organismos de seguridad pública entrevistados es el de tener una falta de tecnología interoperable, es decir, tecnología que no les permite comunicarse con otros organismos, así como sistemas dispares e incompatibles dentro de sus organizaciones que no se comunican entre sí.

Los organismos desean soluciones más interoperables y una mayor integración en sus sistemas tecnológicos para optimizar sus flujos de trabajo y datos, aumentar su conocimiento de la situación a medida que se desarrollan las emergencias y ofrecer mejores resultados de seguridad en general.

Aunque hay soluciones disponibles para aumentar la interoperabilidad tanto para sistemas de comunicación de misión crítica como para sistemas de software, varios organismos dicen que siguen enfrentándose a obstáculos. Las autoridades citan desafíos técnicos, económicos y de gobernanza que deben resolverse antes de que se puedan ampliar soluciones más interoperables a toda la comunidad de seguridad pública. Los organismos de seguridad también necesitan actuar juiciosamente sobre la interoperabilidad, sopesando los beneficios y riesgos de compartir más comunicaciones y datos con otros.

Una vez más, la pandemia mundial creó condiciones únicas que hicieron que muchos servicios de emergencia reevaluaran sus estrategias de interoperabilidad. La organización operativa de servicios de salud de Noruega, HDO, dijo que el hecho de contar con tecnología interoperable le permitió hacer frente mejor al mayor aumento en las llamadas de emergencia causadas por la pandemia. Su sistema integrado de comunicaciones permite a los paramédicos, los médicos de guardia y los hospitales intercambiar actualizaciones esenciales y mantener altos niveles de comunicación y reconocimiento de la situación a medida que se desarrollan las crisis.

A pesar de los desafíos actuales, los organismos de seguridad pública pueden mejorar su prestación de servicios compartiendo y correlacionando más de sus datos entre sí. Por ejemplo, el valor de un pequeño punto de datos, como la matrícula de un vehículo, aumenta exponencialmente si los organismos pueden determinar si ese vehículo ha sido asociado con un delito. Saber esto podría potencialmente llevar a un delincuente a la justicia o incluso ayudar a prevenir un crimen.

## CONFIANZA CONTINUA EN COMUNICACIONES FLEXIBLES

En entrevistas, los investigadores descubrieron cómo los servicios de emergencia y las empresas de todo el mundo siguen dependiendo de la comunicación de voz de misión crítica como base para su colaboración y resiliencia en toda la operación. A diferencia de las redes celulares, estas redes cuentan con una infraestructura reforzada para aumentar la fiabilidad. Las organizaciones tienen el control de sus redes y pueden ampliarlas para proporcionar capacidad adicional para una comunicación segura e ininterrumpida basada en equipo.

Al mismo tiempo, los sistemas de comunicación están evolucionando a través de la integración con otras tecnologías, incluida la banda ancha móvil. El Departamento de Policía de Boston amplió el alcance de su sistema de radio móvil terrestre en un plazo de 72 horas desde el primer confinamiento de COVID-19 mediante la integración de servicios de banda ancha push-to-talk. Esto permitió la comunicación segura de voz y datos para su personal distribuido y remoto, conectando a los usuarios de radio en primera línea con los empleados que utilizan smartphones y otros dispositivos dentro de sus hogares.

Para cumplir con las regulaciones de seguridad laboral COVID-19 del gobierno, New Zealand City Forests adaptó sus nuevas comunicaciones de radio digital para reemplazar la necesidad de que los choferes intercambien documentos de trabajo en papel con un sistema de documentación digital. La tecnología de las comunicaciones por radio también se ha adaptado para satisfacer las condiciones de pandemia de otras maneras. Por ejemplo, los accesorios de radio han facilitado el funcionamiento sin contacto y distanciamiento social en entornos de alto riesgo como hospitales.

**LOS ORGANISMOS DESEAN SOLUCIONES MÁS INTEROPERABLES Y UNA MAYOR INTEGRACIÓN EN SUS SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA OPTIMIZAR LOS FLUJOS DE TRABAJO Y LOS DATOS.**



# CONFIANZA Y TRANSPARENCIA

POR QUÉ LA TECNOLOGÍA DEBE SER INCLUSIVA, JUSTA Y ENTENDIDA

Esta investigación identifica una oportunidad significativa para que los organismos de seguridad pública actúen sobre un consenso global para el uso más amplio de la tecnología para transformar la seguridad - pero no a expensas de la participación pública.

Los ciudadanos quieren que las autoridades utilicen la tecnología de seguridad de manera transparente, justa e inclusiva. Quieren que las ventajas de utilizar esas tecnologías se entiendan fácilmente.

A medida que la innovación avanza más rápido, resulta más difícil para los gobiernos garantizar que sus políticas regulatorias y legislativas se ajusten a la era digital. Ahí es cuando se pone una mayor responsabilidad en la seguridad pública y las organizaciones empresariales para acotar la brecha aumentando la confianza, la transparencia y la responsabilidad con la comunidad.

Las organizaciones deben asegurarse de que disponen de protecciones suficientes para la seguridad de los datos y de que sus empleados reciben una formación adecuada sobre el uso de la tecnología de seguridad. Se requieren esfuerzos adicionales para fomentar la defensa y la confianza en cómo se utilizan las tecnologías nuevas y en evolución, como la inteligencia artificial, y cuáles son los beneficios.

Sólo entonces podrán ganarse la confianza y la comprensión necesarias para crear un contrato social con la comunidad para el uso y el despliegue más amplios de la tecnología para proteger su seguridad.

**Ambulance Victoria** dijo que la creciente necesidad de proteger la privacidad del paciente estaba impulsando la oportunidad de soluciones y sistemas fácilmente integrados que mantienen los estándares de seguridad más altos.

Aspectos destacados de la encuesta ciudadana:

- El **75%** de las personas dice que está dispuesto a confiar en las organizaciones que mantienen su información siempre que la utilicen adecuadamente.
- El **66%** de los ciudadanos encuestados en todo el mundo afirma que debería ser posible analizar los datos para proteger al público y garantizar al mismo tiempo la privacidad de los datos.

El **68%**

quiere utilizar la tecnología para ayudar a los servicios de emergencia, como compartir imágenes o videos de incidentes en sus comunidades con los organismos de seguridad pública.



*“La transparencia es esencial en el mensaje público, al igual que la garantía de que todos nuestros socios comunitarios HAN tenido la oportunidad de entender el camino propuesto antes de que se adquiera e implemente la solución tecnológica”.*

**Gary Bell**

Director de Preparación para Emergencias  
del Condado de Waukesha, Wisconsin



## FORMACIÓN Y EDUCACIÓN PARA GENERAR RESPALDO

Al mismo tiempo que se crea un compromiso público para el uso de la nueva tecnología, las organizaciones necesitan invertir tiempo en la formación de sus equipos sobre el funcionamiento de la nueva tecnología, incluida la forma en que afecta a la privacidad. Durante cualquier interacción con el público, los empleados necesitan poder explicar claramente cómo se está utilizando la tecnología de seguridad y cuáles son las implicaciones de privacidad.

Aspectos destacados de la encuesta ciudadana:

- El **66%** de los ciudadanos dicen que confiarán en la tecnología de seguridad si entienden y están de acuerdo con sus objetivos y valores.
- El **65%** confía en sus servicios de emergencia, incluidos los servicios de policía, bomberos y ambulancias, para utilizar las tecnologías de seguridad de forma responsable.

Cómo las organizaciones están creando compromiso y confianza:

El **Departamento de Policía de Boston** afirma que un factor de éxito crítico en su implementación de tecnología push-to-talk de banda ancha fue la comunicación interna clara sobre cómo se utilizaría y sus beneficios. El departamento trabaja para proporcionar formación y comunicar políticas antes de implementar nuevas tecnologías, de modo que su plantilla comprenda completamente cómo se pueden utilizar las herramientas para su máximo potencial.

Cuando la **Policía del Aeropuerto de Los Ángeles** introdujo las capacidades GPS en los radios, promovió conversaciones transparentes y abiertas con los empleados, proporcionando información adicional sobre cómo afectaría sus derechos de privacidad.

La **Policía Escocesa** dice que el despliegue exitoso de tecnologías de video en sus operaciones puede atribuirse a una clara comunicación de los beneficios con los oficiales para fomentar la comprensión y la confianza. El organismo explicó a sus oficiales cómo tener la información correcta al alcance de sus manos les permitiría desafiar las declaraciones engañosas proporcionadas durante las entrevistas. Con el paso del tiempo, la Policía Escocesa se ha ganado el apoyo para una gran variedad de nuevos despliegues. Hoy en día, el organismo dice que la capacidad de sus oficiales de primera línea de acceder a comunicaciones de datos móviles en las calles se traduce en un ahorro de tiempo estimado de más de 500.000 horas de trabajo al año.

## CREACIÓN DE CONFIANZA EN LAS TECNOLOGÍAS EMERGENTES

La investigación también pone de relieve cierto grado de preocupación pública por el uso de tecnologías en rápida evolución, como la inteligencia artificial (IA).

Aspectos destacados de la encuesta ciudadana:

- El **52%** de los encuestados confiaría en la inteligencia artificial para analizar situaciones de amenaza.

Se necesita más educación pública para explicar los beneficios de tecnologías como la IA y cómo, cuando se usa responsablemente, puede tener impactos profundos y positivos en la seguridad.

Según Mahesh Saptharishi, vicepresidente senior y director de tecnología de Motorola Solutions, la inteligencia artificial nunca debería reemplazar el papel de las personas en industrias críticas como la seguridad pública. “Uno de los usos más poderosos de la tecnología de IA es apoyar y mejorar la toma de decisiones humanas eliminando algunas de las tareas manuales y repetitivas para las que simplemente no tenemos la oportunidad de tiempo o atención”, dijo Saptharishi.

“Por ejemplo, la IA podría rápidamente recorrer muchas horas de video para encontrar a un posible sospechoso criminal, cuyos resultados pueden ser verificados por un humano que puede decidir qué hacer a continuación. El uso de la IA de esta manera no sólo produce resultados rápidos y precisos, sino que también puede apoyar y potenciar a las personas al darles más tiempo para centrarse en otras tareas importantes”.

**LA IA NUNCA DEBE REEMPLAZAR EL PAPEL DE LAS PERSONAS EN INDUSTRIAS CRÍTICAS COMO LA SEGURIDAD PÚBLICA.**





# CONCLUSIÓN

La conclusión principal de esta investigación internacional es que existe un consenso mundial para que el cambio transforme la seguridad mediante el uso transparente de tecnología avanzada.

Un formidable 88% de las 12.000 personas encuestadas en 10 mercados están de acuerdo con esta opinión. El 12% restante que no se suscribe a la idea no está necesariamente en contra, pero puede tener algunas dudas u objeciones al uso de la tecnología para mejorar la seguridad. Se necesitan esfuerzos adicionales para abordar sus preocupaciones acerca de cómo el uso de la tecnología afecta a su privacidad y datos.

Un análisis más profundo reveló que los ciudadanos sólo apoyarán el uso más amplio de tecnología de seguridad si se utiliza de manera justa, inclusiva y transparente.

La pandemia mundial es una experiencia compartida que ha provocado cambios sísmicos en la salud pública y nuevas expectativas y responsabilidades respecto de la seguridad. Ha acelerado los cambios

en nuestras perspectivas personales y ha catalizado la adopción de nuevas tecnologías.

Un importante movimiento mundial está ahora en marcha que apoya la tarea de hacer de la seguridad una responsabilidad compartida entre los proveedores de servicios, la industria y la sociedad. Su éxito depende de que los ciudadanos, los organismos de seguridad pública y las organizaciones comerciales puedan todos confiarse mutuamente y compartir más información para mejorar aún más la forma en que se prestan los servicios de seguridad pública.

La brecha entre los objetivos de seguridad operacional y la tecnología se está acotando, pero la única manera de construir un futuro seguro y sostenible más allá de la pandemia es construirlo juntos.

**LA BRECHA ENTRE LOS OBJETIVOS DE SEGURIDAD Y LA TECNOLOGÍA SE ESTÁ ACOTANDO, PERO LA ÚNICA MANERA CONSTRUIR UN FUTURO SEGURO Y SOSTENIBLE MÁS ALLÁ DE LA PANDEMIA ES CONSTRUIR UNA TI CONJUNTA.**

