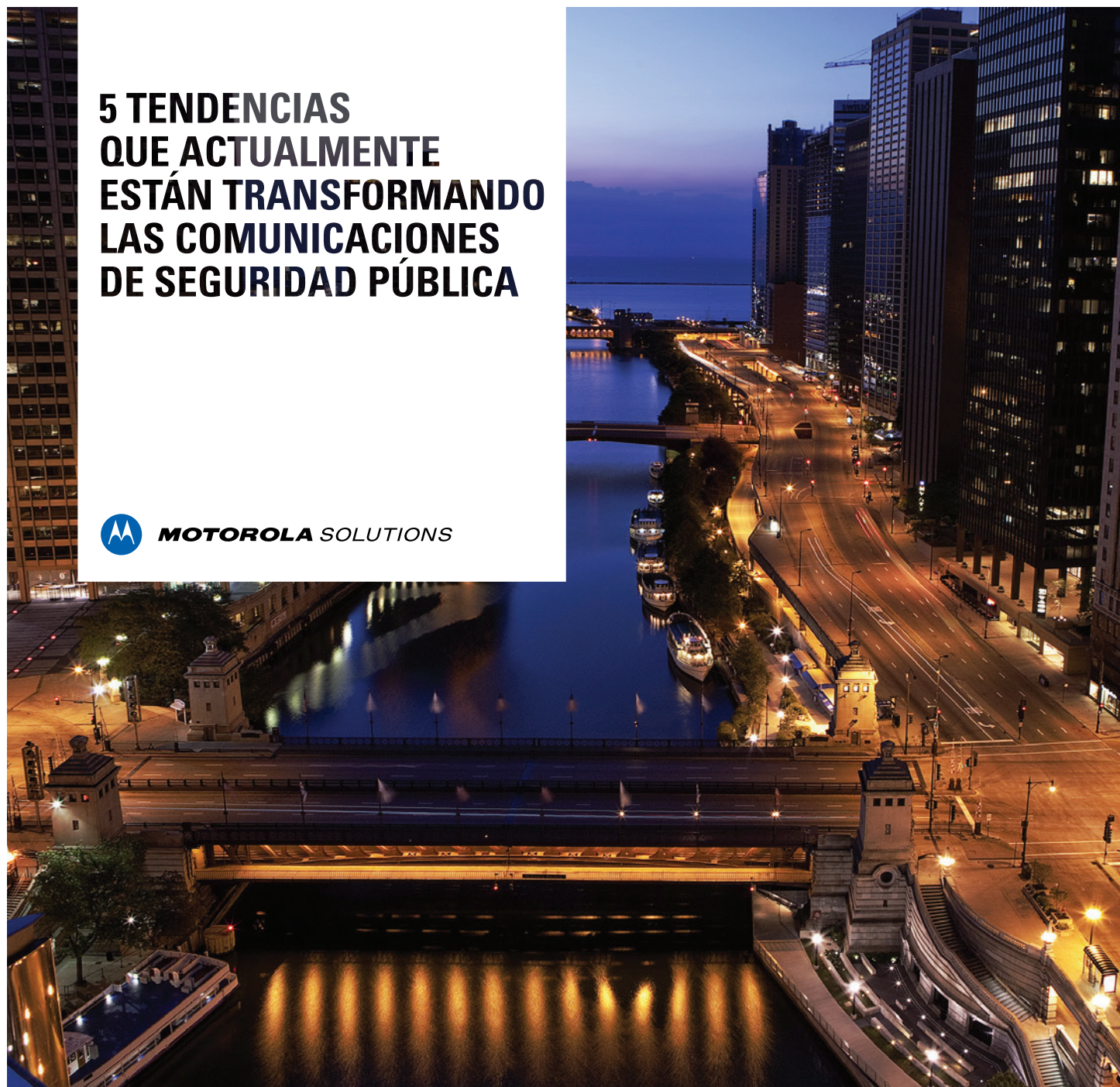


5 TENDENCIAS QUE ACTUALMENTE ESTÁN TRANSFORMANDO LAS COMUNICACIONES DE SEGURIDAD PÚBLICA



RESULTADOS DE ESTUDIO SOBRE LA INDUSTRIA DE LA SEGURIDAD PÚBLICA A NIVEL NACIONAL

CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Las comunicaciones de seguridad pública están atravesando un claro proceso de transformación. El estudio revela cinco tendencias clave que parecen estar teniendo su impacto sobre organismos de todo tipo. Estos indicadores señalan ciertos cambios fundamentales en la manera en que los organismos interactúan con las comunidades en las que operan, colaboran entre sí, acceden a información en tiempo real, van migrando a soluciones de redes múltiples y dispositivos más colaborativos, y administran datos y tecnologías en constante evolución.

TENDENCIA 1

UN MAYOR NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

LA IMPORTANCIA DE FORTALECER LOS LAZOS CON LA COMUNIDAD EN LA QUE SE OPERA



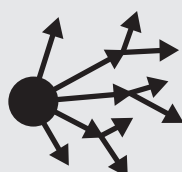
Cada vez son más los organismos que buscan optimizar su relación con la ciudadanía en sus comunicaciones basadas en datos. De los encuestados, el 55% comparte información con su comunidad a través de redes sociales, y casi el 30% recibe información directamente de los ciudadanos vía Facebook y Twitter.



La preponderancia de las redes sociales en la vida diaria de los ciudadanos evidentemente hace que los organismos de seguridad pública deban adoptar cada vez más este tipo de medios. Hoy es muy común que el accionar de los socorristas sea registrado por cualquier ciudadano que utiliza su dispositivo móvil para grabar los hechos y subir el contenido a sus redes sociales al instante.¹



Las redes sociales constituyen una plataforma esencial para forjar y afianzar la relación con la comunidad. Permiten que los organismos compartan información rápidamente, tan pronto como se suceden los hechos. Ayudan a aumentar el nivel de transparencia manteniendo una conversación abierta con el público. Sirven para mantener informados a los ciudadanos y fomentan el envío de comentarios, críticas y sugerencias de la ciudadanía. Este valioso intercambio intensifica la alianza con el gobierno local.



Los responsables de la seguridad pública subrayan la importancia de la tecnología para potenciar la relación con la comunidad. La razón principal por la que los organismos encargados del cumplimiento de la ley deben implementar nuevas tecnologías es "la optimización de los niveles de soporte y confianza de las comunidades en las que operan."²



El ciudadano espera que los organismos empleen una tecnología de avanzada que les permita responder rápidamente, resolver delitos y actuar con más responsabilidad y transparencia. El uso de soluciones de video corporales por parte de la policía parece estar emergiendo como una táctica importante para generar confianza en la ciudadanía. Según un informe del Foro Ejecutivo de Investigación Policial (PERF) de 2014, un abrumador 98% de los oficiales de policía busca acceso a tecnología más sofisticada para sus operaciones de campo.³



El video no solo aumenta la transparencia de cara a la comunidad, sino que también registra la secuencia de eventos y ayuda a proteger a los socorristas contra acusaciones falsas. Estados Unidos gasta anualmente más de US\$ 2 mil millones en la resolución de casos judiciales por presunta mala conducta policial. La prueba en video capturada con dispositivos corporales puede ayudar a reducir considerablemente la carga de casos, y una vista más clara de las intervenciones policiales indefectiblemente ayudará a incrementar la confianza de los ciudadanos en la fuerza pública.³



Dados los evidentes beneficios, muchos organismos ya cuentan con soluciones corporales o para instalación en vehículo. No obstante, casi el 30% de los encuestados afirma aún no haber adoptado ninguna solución de video, pero sí desean contar con esa tecnología para optimizar su cobertura en las calles y el apoyo al personal de campo, y fortalecer su relación con la comunidad.

OPTIMIZACIÓN DEL CONTACTO CON LA CIUDADANÍA VÍA "TEXTO A 9-1-1"

Según los resultados de la encuesta realizada el año pasado, solo el 7% de los centros de atención de llamadas 9-1-1 podían recibir mensajes de texto.⁴ Un año después, esta opción se vio ampliada en casi un 300%. La solución 9-1-1 de próxima generación (NG 9-1-1) pone a disposición del ciudadano un Punto de Respuesta de Seguridad Pública (PSAP) ya hoy habilitado para mensajes de texto, además de las llamadas de voz tradicionales, con la idea de incluir imágenes, video y datos próximamente.

A pesar de esta tendencia que no para de crecer año a año, solo el 30% de los organismos cuenta con centros de atención de llamadas 9-1-1 habilitados para recibir mensajes de texto del público, y el 20% cuenta con centros 9-1-1 capaces de recibir datos de los ciudadanos vía redes sociales. Esta posibilidad de oír, leer y observar las necesidades de una comunidad se ha vuelto una especie de mandato, y son cada vez más los organismos que la requieren. Cuantos más medios tenga el ciudadano para comunicarse con los organismos de seguridad pública, mayor será la confianza y la convicción de que sus inquietudes y preocupaciones están siendo atendidas.



Los datos dejan ver claramente la necesidad y el deseo tanto de organismos como de la ciudadanía en general de permanecer actualizados y poder compartir conocimiento en tiempo real. A medida que la comunicación evoluciona y va calando en la vida diaria de todos los ciudadanos, los organismos deben ir explorando las mejores prácticas a fin de potenciar al máximo el uso de redes sociales, streaming de video y NG 9-1-1.

TENDENCIA 2

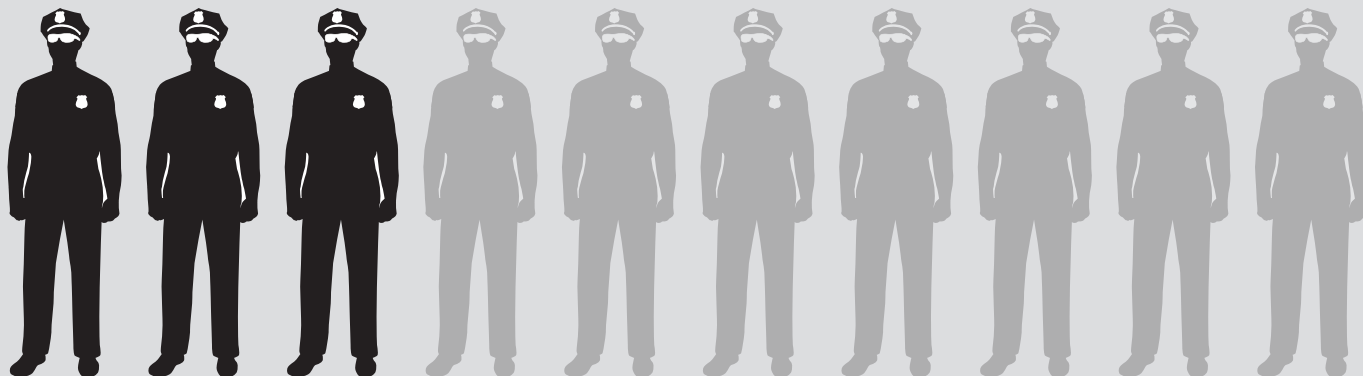
ACCESO A DATOS EN TIEMPO REAL EN CAMPO

EL FACTOR "AHORA"

Casi el 70% de los organismos encuestados afirma que es "fundamental" o "muy importante" que los socorristas tengan acceso a datos en tiempo real en campo. Esta tendencia se mantiene año a año, y no hace más que poner de relieve la necesidad de contar con información confiable al instante. A medida que esta necesidad se va intensificando, los organismos de seguridad pública deben recurrir a su creatividad siempre dentro de sus limitaciones, optimizar recursos de manera más eficiente, e integrar las tecnologías con las que ya cuentan.

Un tercio de los organismos afirma que, más allá de las limitaciones presupuestarias, uno de los principales desafíos que deben afrontar es la escasez de recursos y de soporte técnico. Este inconveniente indefectiblemente se verá potenciado con centros de comando y despacho desbordados por un volumen cada vez más arrollador de datos provenientes de otros organismos, jurisdicciones y del público en general. La realidad es que los organismos deben prepararse para lidiar con toda esta información —y convertirla en inteligencia ejecutable— antes de verse desbordados por completo.

ADEMÁS DE LA LIMITACIÓN PRESUPUESTARIA, LA PRINCIPAL BARRERA PARA CONCRETAR LA VISIÓN EN COMUNICACIONES



33% DE ESCASEZ DE RECURSOS Y/O SOPORTE TÉCNICO

UNA VEZ QUE SE CUENTA CON LOS DATOS, ¿CÓMO SE LOS ADMINISTRA?

Los incidentes de relativa gravedad que tienen lugar en las comunidades a nivel nacional hacen que cada vez sean más los organismos encargados del cumplimiento de la ley que están adoptando cámaras corporales para sus oficiales. Esto presenta desafíos importantes no solo en lo que respecta a la administración de datos —ya que el contenido de video capturado con dispositivos corporales está sujeto a las mismas reglas de preservación de pruebas y cadena de custodia—, sino también respecto de los procedimientos y las políticas de los organismos, capacitación de oficiales e interacciones con el sistema. Una vez que se graba el video, los organismos deben decidir cómo guardarlo, analizarlo y administrarlo.

Si bien el almacenamiento en la nube se ha vuelto muy popular a la hora de administrar datos, debería evaluarse detenidamente, principalmente en términos de costos a largo plazo. Lo más ventajoso para los organismos serían los sistemas de cámaras corporales que pudieran integrarse sin problemas a los sistemas con los que ya cuentan y a sus flujos de trabajo, con el costo total de propiedad más bajo posible. Junto con las políticas y medidas de procedimiento sobre cómo administrar todo el contenido de video recopilado, el 86% de los organismos admite la necesidad de mejorar la manera en la que administran la información asociada a delitos.² Además de las cámaras corporales y el video, hay contenido de otras fuentes que proporcionan información tradicional en contextos nuevos, como bases de datos criminológicas y registros de detenciones en tiempo real.

Cada vez son más los organismos que reconocen el creciente volumen de datos, la pericia requerida para administrarlos, y la necesidad de prepararse de manera adecuada para su evolución.

TENDENCIA 3

COMUNICACIÓN CON ORGANISMOS DE JURISDICCIONES VECINAS

LA BRECHA DE LA INTEROPERABILIDAD

Casi el 80% de los encuestados desea poder comunicarse fácilmente con organismos locales y estatales de áreas vecinas, una tendencia que se mantiene año a año. Casi el 75% desea poder interconectar personal de redes y dispositivos diferentes. Los organismos saben que pueden ampliar sus posibilidades de colaboración en tiempo real conectándose a todo tipo de plataformas - LTE de Seguridad Pública (PS) y P25, públicas y privadas— y dispositivos, desde radios móviles terrestres (LMR) hasta dispositivos LTE de mano de misión crítica y tablets y smartphones para el consumidor. La posibilidad de compartir la conectividad nunca ha tenido la importancia que hoy reviste a fin de garantizar la interoperabilidad y coordinación conjunta del personal de los distintos organismos, independientemente del área en el que se desempeñen y del tipo de dispositivo que usen.

ALLANANDO EL CAMINO A LAS MEJORAS TECNOLÓGICAS

Más del 50% de los encuestados afirmó que "la acción consensuada con organismos de jurisdicciones vecinas" y "un plan apoyado por las autoridades locales" también constituyen desafíos clave para poder concretar su visión en comunicaciones. Para intensificar los esfuerzos entre los diferentes organismos, los oficiales de seguridad pública deben superar estos obstáculos.

Adoptando aplicaciones y dispositivos compatibles basados en estándares y/o integrándose a sistemas regionales o estatales más grandes, los organismos pueden lograr la interoperabilidad fácilmente. Esto es apuntar a tecnologías de radio multibanda o habilidades para todas las bandas y plataformas de comunicación ampliables que permitan la coordinación con organismos vecinos. A pesar de las ya sabidas limitaciones presupuestarias y de recursos, los encuestados sienten que el consenso y la colaboración regional le allanan el camino a las actualizaciones y a los adelantos en tecnología de comunicaciones.

PRINCIPALES NECESIDADES COMUNICACIONALES

78% INTEROPERABILIDAD SIMPLIFICADA CON ORGANISMOS DE JURISDICCIONES VECINAS

73% INTERCONEXIÓN DE DISTINTOS TIPOS DE DISPOSITIVOS Y REDES



TENDENCIA 4

UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS COLABORATIVAS A FIN DE AMPLIAR LAS CAPACIDADES

LO NORMAL PASARÁ A SER UN SISTEMA DE REDES MÚLTIPLES

Con cada vez más contenido digital disponible, los socorristas y sus organismos esperan poder acceder al instante a información más completa —desde seguimiento de vehículos y personas por GPS hasta sensores y video en tiempo real. Además de la comunicación de voz, los organismos se valen de mensajes de texto, imágenes, video y datos para compartir información en tiempo real. El dilema es cómo utilizarlos de la mejor manera. Los organismos deberán contar con múltiples redes, junto con dispositivos inteligentes especialmente diseñados, acceso a la red prioritario y seguro, y aplicaciones intuitivas que proporcionen la información adecuada en el momento adecuado.

Los organismos de seguridad pública están entrando en un mundo en el que lo normal serán los sistemas de redes múltiples. El año pasado, solo el 9% de los encuestados invertía en una red de voz LMR y planeaba implementar una red de datos LTE. El porcentaje se disparó y, para este año, ha crecido en un 400%, con el 45% de los encuestados ya previendo la utilización de ambas tecnologías. En 2014, apenas el 30% invertía en una red LMR. Para 2015 el porcentaje era de más del doble, con casi dos tercios de los organismos invirtiendo en LMR.



EL 75%

QUIERE CONTAR CON LTE PARA VOZ Y DATOS DE MISIÓN CRÍTICA

EL 73%

CONTINÚA EL 73% CONTINUÁ INVIRTIENDO EN SU RED LMR

MÁS DEL DOBLE RESPECTO DE DATOS ANTERIORES

EL 45%

PREVÉ UTILIZAR LTE CON SU SISTEMA LMR ACTUAL

400% DE AUMENTO

RESPECTO DE AÑOS ANTERIORES



EL 54%

EMPLEA O EMPLEARÁ UNA PLATAFORMA P25 DIGITAL



La combinación de LMR P25 y LTE abre todo un mundo de posibilidades para la seguridad pública. Las redes LMR P25 representan el estándar "siempre disponible" para las aplicaciones de voz y datos esenciales de misión crítica. LTE viene a complementar la funcionalidad de las redes P25 y amplía la capacidad de acceso y transmisión de datos que requieren un gran ancho de banda.

Estas dos tecnologías recién están empezando a converger –radios P25 con LTE integrado y aplicaciones capaces de interconectar radios y smartphones– y hay más por venir. Los organismos deben anticiparse a un mundo en el que estas tecnologías complementarias se combinan para ayudarlos a mejorar la eficiencia operativa y la seguridad. Hasta que se logre una red convergente lo suficientemente desarrollada –lo que podría llevar varias décadas–, el puente serán los dispositivos y las aplicaciones.

TENDENCIA 5

ADMINISTRACIÓN DE LA BRECHA EN HABILIDADES TECNOLÓGICAS

PERMANEZCA SIEMPRE A LA VANGUARDIA CON EL MEJOR NIVEL DE SOPORTE

Los organismos deben afrontar un desafío muy complejo: su personal más calificado se está retirando por edad, al tiempo que rápidamente van surgiendo nuevas tecnologías. En 2013, el 45% de la fuerza de trabajo federal excedía los 50 años de edad, con solo el 7% por debajo de los 30 años, lo que representa una baja de ocho años.⁵

A medida que los organismos van migrando a sistemas P25 digitales más nuevos, las redes suelen ser más complejas, lo que requiere cierta pericia en IT que el personal de comunicaciones podría no tener. Si no se las administra correctamente, las tareas de actualización o mantenimiento podrían ocasionar inconvenientes imprevistos de incompatibilidad o dependencia de un subsistema que podrían afectar la disponibilidad de la red de misión crítica.

Con un aumento implacable en la tasa de ciberataques y amenazas contra los organismos –hasta un 782% entre 2006 y 2012, y aún en aumento–, los CIO estatales reconocen su creciente preocupación por la ciberseguridad. Solo el 24% confía en la seguridad de su sistema.⁶

No sorprende en lo más mínimo que el 74% de los organismos busque ayuda externa para sus radios de dos vías y casi el 70% para su red en su proceso de migración a sistemas P25 digitales más nuevos. Múltiples redes, nuevas plataformas tecnológicas y actualizaciones constantes que hacen cada vez más compleja la administración de un sistema con personal propio de la organización. Cada vez serán más los organismos que busquen tercerizar la administración en profesionales expertos en redes, y compartir la responsabilidad por la administración de tecnología compleja con socios confiables que puedan proporcionar soporte técnico, reparación, administración y servicios operativos.



PARTICIPANTES DEL ESTUDIO

La encuesta anual de Motorola ofrece información útil sobre las últimas tendencias tecnológicas en el sector de la seguridad pública. El estudio se realizó en la primavera de 2015 y refleja el parecer de casi 800 profesionales de seguridad pública en una muestra representativa de organismos de todo tipo y de todo el país. De los encuestados, el 60% de los organismos cuenta con menos de 50 empleados, el 19% tiene entre 51 y 100, el 10% entre 101 y 250, el 5% entre 251 y 750, y el 9% tiene más de 750.

Los encuestados representaban un amplio espectro de oficiales de seguridad pública, incluidas las áreas de administración de gobierno, personal de comando, socorristas, agencias de inteligencia, transporte, educación de nivel superior, correccionales y departamentos civiles federales.

FUENTES

1. Futuras tendencias en vigilancia y control policial, PERF, 2014
2. Encuesta sobre seguridad pública basada en inteligencia, Motorola Solutions, 2015
3. Informe sobre futuras tendencias en vigilancia y control policial, Foro Ejecutivo de Investigación Policial
4. Estudio sobre la industria de la seguridad pública 2014, Motorola Solutions
5. "EE.UU. intenta por todos los medios atraer personal joven y hábil," *wsj.com*, 10 de junio de 2014
6. "Gobiernos estatales en riesgo," Deloitte/NASCIO, Diciembre de 2014

Este estudio de la industria forma parte de una iniciativa de investigación impulsada por Motorola para ayudar a identificar y reportar tendencias asociadas a tecnologías de comunicaciones de seguridad pública. Para más información sobre la planificación y la implementación de un enfoque de comunicaciones integradas que ayude a lidiar con estas tendencias, póngase en contacto con su representante local de Motorola o visite motorolasolutions.com.

Motorola Solutions, Inc. 1301 E. Algonquin Road, Schaumburg, Illinois 60196 EE.UU. motorolasolutions.com

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS y el logotipo de la M estilizada son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Motorola Trademark Holdings, LLC y son utilizadas bajo licencia. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. © 2018 Motorola Solutions, Inc. Todos los derechos reservados. 07-2018