

Seguridad Colaborativa

INCREMENTANDO LA SEGURIDAD CON LA APORTACIÓN DE TODOS



“El concepto colaborativo cada día tiene más importancia en la sociedad, cobrando una especial relevancia cuando se trata de la seguridad, dado que es un aspecto que nos afecta a todos y, sin duda, nos beneficia a todos”, asegura **Jesús de la Mora**, Director del Departamento de Consultoría y responsable del desarrollo de esta nueva aplicación que permite una detección temprana de los incidentes de seguridad, *safety* y emergencias y la consecuente actuación por parte del servicio de vigilancia, con una gestión a nivel de respuesta desde un centro de control 24 horas, por el vigilante en movilidad o desde el SOC de Securitas.

El concepto de colaboración está en el ADN de los nuevos desarrollos tecnológicos en los que estamos inmersos. A nuestro alrededor tenemos múltiples ejemplos de cómo las nuevas tecnologías facilitan la colaboración entre las personas en diversos ámbitos, gracias a aplicaciones que hasta hace pocos años ni siquiera podíamos atisbar, como las propias redes sociales o infinidad de aplicaciones asociadas al transporte, el tráfico o incluso la salud.

Es innegable la importancia de la tecnología en todos los ámbitos de la sociedad, pero, en lo que a la seguridad se refiere, la tecnología está revelándose como un factor fundamental en el cambio del modelo de gestión de la seguridad, tanto desde el punto de vista del usuario, como del prestatario y el propio receptor de los servicios, por lo que esta herramienta retroalimenta y desarrolla la seguridad, sobre todo a nivel preventivo y, en su caso, dando una respuesta eficiente a posibles incidencias.

El concepto colaborativo es, por tanto, tremendamente interesante para nuestros especialistas

en Consultoría, departamento responsable del desarrollo de la nueva app “Seguridad colaborativa”, que ya se está implantando en algunos de nuestros clientes como urbanizaciones o redes de transporte.

“Por encima de otros aspectos, esta herramienta permite una detección temprana de incidencias” asegura **Jesús de la Mora**. Se trata de un concepto que debe ser la base para gestionar la seguridad, siendo uno de los objetivos primordiales de esta nueva aplicación disponible tanto en **Android** como en **iOs**.

La cercanía con las personas es uno de los conceptos básicos que definen la Seguridad Colaborativa, que nace con la vocación de ser una canal de comunicación eficiente, que proporciona información en tiempo real entre los usuarios y el personal de seguridad para que éste pueda tomar las decisiones y actuaciones necesarias en cada caso. Cuenta con múltiples funcionalidades para facilitar esta comunicación, entre las que se incluye un chat y la facilidad de enviar material multimedia por parte de los usuarios (fotos y vídeos con localización GPS).

Gracias a esta comunicación instantánea, la app permite generar información tanto preventiva como de incidencias antisociales, accidentes, siniestros, averías, situaciones de emergencia, urgencias relacionadas con la salud, etc. Además, sirve de canal de comunicación para trasladar información de interés para los usuarios, con un re-



sitorio de medidas preventivas e, incluso, una vía más a través de la que informar sobre servicios del propio cliente.

Diseñada para adaptarse a cualquier escenario (centro comercial, gran complejo industrial, edificios de oficinas, redes de transporte, urbanizaciones, hospitales, ayuntamientos...) debido a sus posibilidades de personalización, tiene la finalidad de ser un canal de comunicación entre los usuarios que trabajan o residen en las instalaciones, el servicio de vigilancia y los responsables del cliente. La confidencialidad está garantizada gracias a sus comunicaciones cifradas, los *backups* y la política de contraseñas. Cuenta, además, con un soporte de primer nivel (local y SOC) y de segundo nivel (IT y Consultoría).

“Otra de las ventajas de nuestra nueva herramienta de Seguridad Colaborativa es que, además de permitir informar sobre asuntos de seguridad, *safety* y emergencias, es una canal de comunicación del cliente para trasladar a los usuarios todo tipo de información de interés sobre aspectos generales, actividad, servicios, avisos o precauciones que sean de interés o relevantes para los usuarios, así como integrarse en plataformas externas como la agencia de meteorología, siendo éste el canal por el que el usuario recibiría las alertas extremas como temperatura o viento”, asegura **De la Mora**. Es decir, que también puede funcionar como un canal de comunicación para gestionar servicios y solicitar servicios atendidos por personal distinto al de seguridad.

“Permite al usuario trasladar información que ayude a una detección temprana, una actuación preventiva o una respuesta más eficiente por parte del personal de seguridad a situaciones diversas”



¿Cómo funciona? >

- 1 Securitas personaliza la instalación del cliente en el *dashboard* con la configuración acordada.
- 2 Securitas, tanto en local como a través del SOC, ofrece soporte a los usuarios y el cliente ante posibles dudas técnicas.
- 3 El usuario accede a la aplicación con sus credenciales, utilizando las diferentes funcionalidades de la app.
- 4 El servicio de vigilancia atiende las diferentes notificaciones generadas por los usuarios y da respuesta a las mismas
- 5 Información digitalizada: informes, seguimiento de las incidencias, respuesta...

Personalización >

Permite un alto grado de personalización tanto en el formato como en los contenidos:

- > Logo del cliente
- > Nombre de la App
- > Imágenes
- > 12 botones configurables
- > Información de interés a nivel general
- > Otros posibles desarrollos a medida



Seguridad >

Información sobre asuntos de SEGURIDAD

Permite al usuario trasladar información sobre asuntos de seguridad (*security*: acciones de tipo antisocial) ante posibles situaciones de sospecha que requieran de algún tipo de actuación por parte del servicio de vigilancia.

- Usuario:** personas sospechosas, comportamientos no habituales.
Seguridad: realiza comprobaciones, seguimientos.
- Usuario:** vehículos no habituales, movimientos frecuentes.
Seguridad: realiza supervisión, contrasta información.
- Usuario:** cosas abandonadas de forma intencionada o llamativa.
Seguridad: realiza comprobaciones, averiguaciones.
- Usuario:** actitudes incívicas: pintadas, destrozos, deterioros.
Seguridad: realiza comprobaciones, avisa a mantenimiento.

Safety >

Información sobre asuntos de SAFETY

Permite al usuario trasladar información sobre temas relacionados con *safety*, ante posibles incidencias en las instalaciones del cliente (roturas, averías, ...) o situaciones que puedan provocar un accidente o siniestro que requieran de la actuación del servicio vigilancia.

- Usuario:** conato de incendio (incumplimiento prohibición de fumar, sustancias inflamables, fuentes de ignición).
Seguridad: realiza intervención con equipamiento adecuado
- Usuario:** colisión, caídas, atropellos (vehículos, personas, ciclomotores, ..)
Seguridad: realiza intervención, delimita zona, avisa a policía.
- Usuario:** derrames, obstáculos en vías, inundación, trabajo riesgos.
Seguridad: realiza intervención, delimita zona, avisa a mantenimiento.
- Usuario:** farolas que no iluminan, papeleras rotas, rama caída.
Seguridad: realiza supervisión, delimita zona, avisa mantenimiento.



Emergencias >

Información sobre EMERGENCIAS

Traslado de información por parte de los usuarios ante posibles emergencias o incidencias diversas que requieran de algún tipo de actuación por parte del servicio de vigilancia que puedan afectar a los usuarios o personal que trabaja en las instalaciones del cliente.

- Usuario:** problemas de salud, accidente laboral, doméstico, etc.
Seguridad: realiza desplazamiento, avisa y acompaña a ambulancia.
- Usuario:** requiere de un auxilio inmediato por razones diversas.
Seguridad: realiza desplazamiento, comprueba la situación.

Otros aspectos >

- Usuario:** necesita de asesoramiento en aspectos de seguridad.
Seguridad: atiende necesidades o las traslada a otros responsables.
- Usuario:** información sobre pérdida o por encontrar mascota.
Seguridad: realiza desplazamiento, avisa a propietario/responsables.