

FERNANDO LUCAS. DIRECTOR DEL ÁREA DE RETAIL. SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA



Tecnología, predicción y nuevas realidades

ÚLTIMAMENTE parece evidente que existen determinados fenómenos que generan una influencia notable sobre cualquier escenario, sobre todo en los aspectos referentes a la seguridad. Me refiero a fenómenos como el proceso creciente de digitalización, el modelo de urbanización hacia el que tendemos, el desarrollo de infraestructuras a nivel global o la actual situación de tensión global y las nuevas amenazas a las que se enfrenta nuestra sociedad. Todos ellos están

modificando ámbitos, espacios y nuevos alcances, que generan tal cambio que no es posible no tenerlos en cuenta, en cualquier situación y visión que analicemos.

Dado el nivel de profesionalización existente en la actividad del retail en España, donde todo está organizado y estructurado, con Direcciones de Seguridad y Técnicas de alto nivel y bien enfocadas en nuestros centros comerciales y cadenas de distribución, debemos obviar lo conocido y centrarnos en esos

aspectos que, en un futuro inmediato, nos harán ser más eficientes y evolutivamente más innovadores en nuestra gestión y responsabilidad de la seguridad en este tipo de entornos.

En este sentido, hay tres factores que debemos tener presentes si queremos desarrollar una seguridad de calidad y actualizada para el sector retail:

1. La transformación de los servicios a través de la tecnología.
2. La aplicación del smart data a la seguridad en entornos retail.
3. La adaptación a las nuevas realidades y riesgos.

La transformación de los servicios a través de la tecnología

Hoy las posibilidades son enormes en este aspecto y, en mi opinión, las compañías que no estén asumiendo ya la tecnología como la palanca a través de la cual se deben transformar los servicios de seguridad, hoy por hoy tienen poca capacidad para ofrecer soluciones capaces de aportar valor al sector de los centros comerciales y grandes cadenas de distribución. La optimización de recursos que permite la techno-



logía (al mismo tiempo que garantiza un incremento de la calidad), nos marca un sendero diferenciado, donde el «cómo hacer» representa el estándar crucial de acción, muy por encima del «qué hacer», que forma parte del conocimiento sectorial más extendido.

Debo destacar que el primer paso es concentrarse en lo más importante, definir qué herramientas tecnológicas son las que mejor aportan valor para cada caso concreto, así como los correctos equipos y servicios a integrar en todo ello.

En este sentido, creo que estamos avanzando a muy buen ritmo, pues en la actualidad ya estamos aplicando, al menos en mi compañía, soluciones tecnológicas que, más allá de complementar el servicio de vigilancia presencial, amplifican el alcance del servicio de seguridad, estableciendo, además, una serie de pautas que proporcionan orden y control al día a día de la operativa. Aplicaciones informáticas que nos garantizan la geo localización de nuestros recursos en tiempo real (Securitas Location) o la conectividad global de los registros y la aportación de información sobre el servicio (Securitas Connect), por mencionar sólo algunas.

Es un contexto en el que la integración de toda la información y las señales asociadas a un servicio (recogidas de diversas fuentes: los vigilantes, las aplicaciones informáticas, las señales de intrusión e incendio, las cámaras con vídeo análisis...) se convierten en un asunto capital, pero esto debe ocurrir de manera ordenada, ya que todo debe funcionar como un engranaje perfecto, cuyo funcionamiento diario nos va a proporcionar valiosa información, que va a servir para continuar reinterpretabdo de manera constante el servicio, ajustándolo a la realidad cambiante de cada instalación y actividad.

Garantizar esa coordinación dentro de cada servicio solamente es posible



«El omnipresente riesgo de incendios en la actividad es otro de los aspectos a vigilar, mantener, rediseñar y cuidar de forma relevante»

contando con un centro de operaciones que sea capaz de integrar, no solamente esa valiosa información, sino de recibir, gestionar y emitir de manera adecuada las señales.

Smart data aplicado a la seguridad: de la reacción a la pro acción y la predicción

En nuestro caso, garantizamos la mencionada integración de todos los recursos y sistemas gracias a nuestro Securitas Operation Center, desde el que gestionamos servicios tales como las Soluciones de Vídeo Remoto, con interesantes aplicaciones para el sector del retail, pues la realización de rondas de vigilancia de manera remota o la vídeo verificación de alarmas (por citar parte de ellas) posibilitan incrementar el valor de la seguridad y conjugar los siempre condicionantes aspectos presupuestarios.

El paso de una seguridad reactiva, a una seguridad proactiva e, incluso, predictiva, establece un escenario de acción donde la inteligencia del negocio está basada en la información que obtenemos, en su clasificación, agrupación, simplificación y organización.

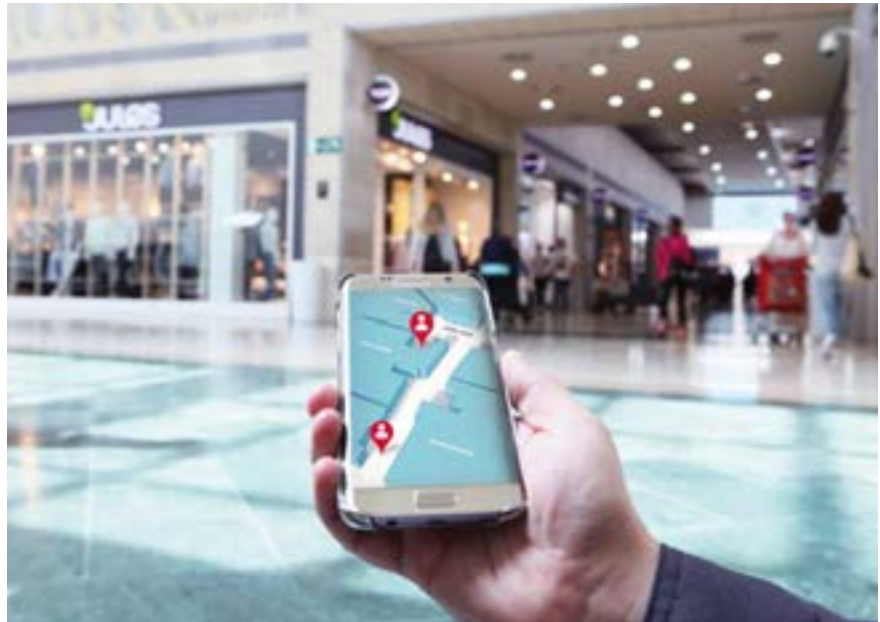
Hoy tenemos una gigantesca cantidad de información a nuestro alcance, tanta que dificulta destilar las mejores conclusiones. Es por ello que debemos seleccionarla, analizarla y sintetizarla, con el fin de pasar del big data, es decir, los datos «en bruto», al smart data, la información de utilidad que realmente aporta valor a la hora de reinterpretar un servicio, ya sea porque es necesario ajustar los recursos asignados al mismo, redistribuirlos en búsqueda de una mayor eficiencia o incrementarlos allí donde se detectan nuevas amenazas.

En definitiva, la digitalización de los contenidos, protocolos, informes, nuevas herramientas, auditorías y evaluacio-

nes operativas, entre otros, con la tutela y cooperación de los departamentos de Tecnología de la Información y Seguridad, tiene un protagonismo sobresaliente en aportar la innovación diferencial que se está precisando para la cada vez más inmediata toma de decisiones.

Capacidad de adaptación: rapidez en la respuesta y solidez en los planteamientos

Lamentablemente, hoy vivimos una situación de Alerta 4 en el país, unas amenazas de gran dimensión y consecuencias, lo que hay que tener muy presente sobre todo en entornos de gran masificación de personas como pueden ser los centros comerciales. En esta dirección, para nosotros es claro que los procesos formativos y la sensibilización son un factor determinante.



La amenaza terrorista requiere reflexión y atención en el sector retail, especialmente, como decía, por sus concentraciones de personas y efectos. Resulta trascendental actuar sobre ello desde nuestra posición, con programas

de formación enriquecidos, adaptados a sus comportamientos, actitudes, incluso formalizar simulacros al respecto que nos ayuden a sincronizar en los equipos los procedimientos.

Igualmente, y como siempre, el omnipresente riesgo de incendios en la actividad es otro de los aspectos a vigilar, mantener, rediseñar y cuidar de forma relevante, no sólo por el consabido cumplimiento normativo, sino por la relevancia y necesario control de este potencial y permanente riesgo.

En ambos sentidos, estas dos amenazas, terrorismo e incendios, están siendo consideradas como algo esencial, motivo por el que en el sector se debe estar trabajando conjuntamente con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en el primer caso de forma cercana. En el segundo, ya se han profesionalizado, como es nuestro caso, áreas especializadas internamente para aportar mejoras pro-activas y productivas que, en todo caso controlen, aseguren y por extensión minimicen el posible impacto del fuego en entornos tan sensibles como el retail. ●

