



James Wolfinbarger

Coronel, Patrulla del Estado de Colorado (ret.)

Experto en Soluciones Inteligentes para la Industria de la Seguridad Pública

P: ¿Qué producto del portafolio actual de Motorola le hubiera sido de gran utilidad a lo largo de su carrera en la industria de la seguridad pública?

R: Supongo que la forma más sencilla de responder esa pregunta sería pensar en las funciones que fui desempeñando en distintas etapas de mi carrera.

Por ejemplo, como agente de la Policía de Caminos, realmente me hubiera gustado tener CommandCentral Analytics y CommandCentral Predictive. Esto se debe, principalmente, a que podría haber tomado mejores decisiones en cuanto a mis actividades si hubiera tenido más conocimiento de lo que estaba sucediendo. En un día de 24 horas, por lo general, dedicaba solo ocho horas a trabajar. Por lo tanto, los otros dos tercios del día no tenía forma de determinar qué actividades habían sucedido. Tampoco estaba seguro de que las decisiones que tomaba mientras estaba de turno tenían en cuenta el panorama general. Con el tiempo fui desarrollando mi propio conjunto de conocimientos, y creo que me sirvió para tomar mejores decisiones. Sin embargo, estoy seguro de que podría haber tomado decisiones más certeras basándome en la información disponible si hubiera tenido acceso a datos de calidad.

A medida que comencé a subir de rango en la Patrulla, me hubiera gustado tener acceso a algunas de las herramientas de reconocimiento de la situación ofrecidas por Motorola. En mis funciones de Sargento, me habría sido muy útil saber dónde se encontraba mi equipo humano en un momento determinado mientras cumplían su turno. Podría haber tenido más información disponible para tomar decisiones, lo cual me hubiera permitido mejorar enormemente mi eficiencia como supervisor de primera línea.

Como Capitán de la Patrulla, mi responsabilidad principal era manejar las relaciones entre la policía y los medios. Mientras me desempeñé como jefe de información pública, hubiera sido muy útil tener acceso a datos departamentales actualizados, precisos y, lo más importante, fácilmente disponibles en cualquier momento.

Como Oficial Comandante de la Patrulla, y en todos los ascensos posteriores hasta llegar a la Jefatura, podría haber aprovechado la serie completa de soluciones. Mi interés en los datos radica no tanto en la toma de decisiones tácticas sino principalmente en el valor estratégico de la información con respecto al avance logrado en los Indicadores Clave de Desempeño (KPI, por sus siglas en inglés), ya que esto me hubiera permitido realizar un seguimiento del progreso durante toda la ejecución de nuestro plan estratégico.

P: ¿Qué cambios prevé en el mercado de la seguridad pública en los próximos 5 años?

R: Estos últimos años hemos visto importantes cambios en el ámbito de actuación de los organismos encargados del cumplimiento de la ley.

Es necesario disponer de nuevas herramientas para **conectarse con la comunidad**. De este modo, será posible proporcionar datos adicionales y empoderar a los líderes gubernamentales para que puedan satisfacer eficazmente su necesidad de conectarse con las comunidades a las que atienden. Nuestra herramienta CrimeReports.com es un excelente ejemplo de cómo la tecnología puede satisfacer esta necesidad.

Con la llegada inminente de la **banda ancha para seguridad pública**, probablemente observemos una adopción más universal de las herramientas de seguridad pública basadas en software. Es el momento ideal para que Motorola tenga presencia en este mercado, pues por varios años ya hemos aprendido no solo qué es más importante para nuestros clientes, sino cómo proporcionar esta tecnología siguiendo un criterio que les resulte aceptable.

Creo que el mercado de las **cámaras con sujeción al cuerpo** continuará reafirmandose. No es una tendencia que vaya a perder fuerza. Sospecho que nuestros clientes se enfocarán cada vez más en la necesidad de contar con sistemas back-end robustos para la administración de evidencia digital. Nuestro producto CommandCentral Vault, liderarán el mercado en cuanto a las funcionalidades integradas en la solución.

También creo que el mercado de CAD y registros continuará evolucionando y que nuestros clientes comenzarán a exigir más funcionalidades de sus soluciones de Centro de Comando en comparación con las que han recibido durante los últimos 30 años. Hace poco, TriTech adquirió CrimeView de Omega para incorporar una herramienta analítica a su solución CAD. Esto indica que estamos en el camino correcto. Nuestras **soluciones de Seguridad Pública basada en Inteligencia (ILPS)** integradas en CommandCentral complementarán las impresionantes capacidades de **PremierOne** y dificultarán la competitividad de otros proveedores de CAD/RMS.

CAD/RMS es un segmento muy competitivo del mercado. Como jefe, elegí PremierOne de Motorola cuando fue necesario tomar la decisión porque confié plenamente en que esta marca lo haría bien. Hoy, y en el futuro, la propuesta de valor de Motorola trasciende nuestro lugar de confianza en el mercado. Disponemos del producto más robusto y completo de todo el portafolio. Estamos verdaderamente primeros en nuestra clase. No solo por nuestra capacidad de ofrecer **soluciones en el centro de comando**, sino por nuestra exclusiva capacidad de resolver problemas complejos de nuestros clientes y de extender el valor de su inversión en CAD y registros.

En general, creo que nuestros clientes buscarán tecnología adicional para la seguridad pública y, a la vez, menos complejidad del entorno operativo. Esto ya es habitual: más tecnología en el centro de comando con menos gastos tecnológicos en el centro de operaciones de red. De esto se trata la propuesta de valor de la **informática basada en la nube**. Debemos comprender el temor que genera cualquier tipo de acceso a la nube del gobierno. Asimismo, debemos buscar enérgicamente respuestas que sirvan para disipar sus inquietudes y continuar avanzando juntos.

P: La seguridad pública es un movimiento dirigido por sus líderes. Y son estos líderes quienes toman las decisiones. ¿Qué cambio percibe en el liderazgo de la seguridad pública a medida que las nuevas generaciones ocupan cargos de autoridad?

R: En términos generales, estoy de acuerdo en que todas las organizaciones son un fiel reflejo de sus líderes. También agregaría que en una organización gubernamental, en particular los organismos encargados del cumplimiento de la ley, es de suma importancia que los líderes sean un reflejo de la comunidad a la que dichos organismos sirven.

Dicho esto, creo que en la actualidad el público tiene más expectativas y espera que los organismos encargados del cumplimiento de la ley utilicen soluciones tecnológicas avanzadas para cumplir eficazmente su mandato oficial. El uso de estas tecnologías debe ser de conformidad con lo establecido por los tribunales y según la interpretación de la cuarta enmienda. Además, debe adaptarse al presupuesto departamental o estatal.

Creo que a medida que los nuevos oficiales comandantes ocupen puestos ejecutivos en los organismos de seguridad pública y puestos gerenciales en los departamentos de tecnología de la información (TI), observaremos una adopción más progresista de tecnologías para la seguridad pública.

A tal efecto, Motorola Solutions debe continuar escuchando seriamente primero para luego actuar en consecuencia. Hemos demostrado en 9 décadas de trayectoria que nuestras soluciones y tecnologías son un reflejo de lo que demandan los clientes.

Estas acciones servirán para seguir construyendo confianza y lograr permanencia en el mercado, de modo que nuestros hijos puedan reflexionar acerca de qué necesitará la próxima generación y contemplar de qué modo Motorola podrá seguir evolucionando.