

Búsqueda (<http://temaria.net/simple.php?origen=1575-5886&idioma=es>)

Perfil y competencias del analista de información en el ámbito de la seguridad pública

[Versió catalana]

- ① GEMMA HERNÁNDEZ AGUILAR
Universitat Oberta de Catalunya
geherag@gmail.com
- ① ALEXANDRE LÓPEZ-BORRULL
Universitat Oberta de Catalunya
alopezbo@uoc.edu

Opciones

 PDF <meta /> Metadatos

Resumen

El analista de información se convierte en un profesional necesario en los campos sociales de seguridad, gestión de emergencias y prevención de riesgos para gestionar la incertidumbre inherente al ámbito mismo. Este estudio pretende captar qué competencias, conocimientos y perfiles son más adecuados para estas funciones de acuerdo con las necesidades de las organizaciones, así como detectar carencias formativas, mediante la opinión de los miembros de las organizaciones del ámbito y de actores que se relacionan: grupos de investigación académicos en análisis de inteligencia,¹ analistas, técnicos y comunicadores especializados en seguridad. Los resultados demuestran que las necesidades varían según las funciones y el tamaño de la organización, pero engloban formación académica, experiencia, aptitudes, flexibilidad y capacidad de trabajo en equipo. También se comprueba que el profesional de la información y documentación, por su perfil, puede ser un buen candidato para estas tareas, especializándose en algunos aspectos.

Resum

L'analista d'informació esdevé un professional necessari en els camps socials de seguretat, gestió d'emergències i prevenció de riscos per gestionar la incertesa inherent a l'àmbit mateix. Aquest estudi pretén copsar quines competències, coneixements i perfils són més adequats per a aquestes funcions d'acord amb les necessitats de les organitzacions, així com detectar mancances formatives, mitjançant l'opinió dels membres de les organitzacions de l'àmbit i d'actors que s'hi relacionen: grups de recerca acadèmics en anàlisi d'intel·ligència,¹ analistes, tècnics i comunicadors especialitzats en seguretat. Els resultats demostren que les necessitats varien segons les funcions i la mida de l'organització, però engloben formació acadèmica, experiència, aptituds, flexibilitat i capacitat de treball en equip. També es comprova que el professional de la informació i documentació, pel seu perfil, pot ser un bon candidat per a aquestes tasques, tot especialitzant-se en alguns aspectes.

Abstract

Information analyst is a professional required in the social fields of security, emergency management and risk prevention in order to manage the intrinsic uncertainty of this context. This study aims to capture what competences, skills, knowledge and profiles are more suitable for these functions according to the needs of organizations, as well as to detect educational shortcomings through the views of members of the organizations and linked actors: academic research groups in intelligence analysis, analysts, technicians and journalists specialized in security. Results show that requirements change depending on the features and size of the organizations but they must include formation, experience and skills, flexibility and teamwork. This study also shows that the profile of an information and documentation professional may be a good candidate to choose for these tasks, although specialization in some aspects may be required.

Palabras clave: Perfil profesional, Competencias profesionales, Gestión de la información
Keywords: Professional profile, Professional competences, Information management

Recibido: 26/02/2017. Aceptado: 04/05/2017.

1 Introducción

Tal y como afirman autores como Ballesteros y Joyanes (2011), "la información se ha convertido en el motor de la globalización y en la correa de transmisión de los cambios políticos, culturales y las relaciones de seguridad". El intercambio de esta información está cambiando también la forma de organizar el mundo. Las tecnologías y el entorno global ayudan a garantizar la estabilidad y la seguridad pública, pero, al mismo tiempo, originan nuevos riesgos y amenazas donde precisamente, la obtención de información resulta esencial.

El análisis de información incluye las capacidades de valorar y extraer la información útil para las organizaciones, mediante elementos como vigilancia de fuentes de información, y ser capaces de interpretarla e integrarla dentro de las entidades o empresas, para generar conocimiento que nos permita enterarnos del entorno, anticiparnos a los peligros y aprovechar oportunidades. Esta práctica es ya habitual en ámbitos como el económico y empresarial (inteligencia competitiva, inteligencia económica...). Sus beneficios y ventajas son tan evidentes y contrastados como necesarios en el entorno actual, por lo que las prácticas de análisis de información se están incorporando también en otros ámbitos como la organización de ciudades y territorio (inteligencia territorial) y en seguridad.

Por su parte, Blanco (2015) señala que el concepto de seguridad pública (seguridad ciudadana, gestión de riesgos y gestión de emergencias) también evoluciona y que hay que transformar metodologías de trabajo con el fin de adaptarse a la realidad social, una realidad de entornos complejos, cambios constantes e incertidumbre, donde, tal como señala Valenzuela Mendoza (2016) y otros autores, el tejido social pide más transparencia y participación de todos los actores. El futuro de la seguridad pública (cuerpos policiales, bomberos, técnicos forestales, técnicos de protección civil y urgencias médicas), que requiere dar más servicios con menos recursos pasa por "la capacidad de recoger y analizar información en tiempo real" (Pires, 2014), la observación de señales y alertas, la gestión del conocimiento orientada a la acción, con visión estratégica y adaptable, que conecte puntos y "incida en la prospectiva" (Blanco, 2015). En este contexto, y tal como opina Fischhoff (2011), el análisis de inteligencia es fundamental dentro de las organizaciones de seguridad pública, tanto para detectar y disuadir actos de peligro, como para mejorar la seguridad de personas y territorio y la calidad de vida de la comunidad.

Para asumir este contexto y evitar caer en la "sociedad del miedo" las instituciones políticas europeas iniciaron líneas de trabajo enfocadas a un modelo de gestión de inteligencia (Fischhoff; Chauvin, 2011). Paralelamente, y tal como podemos ver en estudios como los de Blanco y Cohen (2014) o Blanco (2015), son varios los autores que han propuesto modelos y estrategias de inteligencia que, posteriormente, las diferentes organizaciones han ido implementando con el fin de afinar los protocolos de actuación y políticas públicas. Arola (2008) incidió en el ámbito de prevención de incendios, con la incorporación de la previsión de los elementos de riesgo para mejorar la respuesta inicial y gestión. El ámbito policial y de la seguridad ciudadana ha sido un entorno extensamente analizado a la hora de proponer el uso de herramientas preventivas y tácticas basadas en el análisis con cooperación con el tejido social (*Intelligence-Leg policing* o *smart policing*) (Braga; Schnell, 2013; Chu; Coldren, 2011; Coldren; Huntoon; Medar, 2013; Jiménez, 2013; Joyce; Ramsey; Stewart, 2013).

En todos los casos analizados, se ha podido constatar la necesidad de la colaboración entre los perfiles técnicos operativos y los perfiles científicos especializados en análisis. Esta combinación multidimensional ha dado buenos resultados, para mejorar la eficiencia y la innovación, a pesar de las dificultades organizacionales que implica esta transformación (Coldren; Huntoon; Medar, 2013; Joyce; Ramsey; Stewart, 2013; Valenzuela, 2015).

Asimismo, muchas disciplinas aportan recursos de valor para configurar la función del analista de inteligencia, lo que dificulta en gran medida la tarea de elaboración de un perfil (Blanco, 2012). Ante esta complejidad, se han ido aportando recomendaciones sobre habilidades generales que pueden ayudar en la elección (Fischhoff; Chauvin, 2011), aunque hay que tener en cuenta las particularidades de las diferentes organizaciones, competencias y territorio, así como la flexibilidad y el elevado grado de cambios permanentes que afectan a la sociedad, el sector y la profesión.

Paralelamente, Morato, Fernández-Bajón y Sánchez-Cuadrado (2016) apuntan, en su estudio sobre el mercado laboral de los profesionales de la información y la documentación, que a pesar de la evolución de la disciplina para dar respuestas a las nuevas necesidades sociales, la realidad es que los profesionales se encuentran con perspectivas laborales muy limitadas y con tendencia hacia el perfil tradicional, por lo que se hace muy necesaria la búsqueda de nuevas oportunidades que permitan ampliar este perfil y aumentar su visibilidad.

Asimismo, y en esta línea, encontramos autores como Calatayud (2016), que plantea nuevas posibilidades laborales para los profesionales de la información, en ámbitos que en principio no parecen los más naturales, como sería el campo de la seguridad informática (ciberseguridad), pero donde las competencias y habilidades de los profesionales de la información parecen interesantes para cubrir una necesidad creciente en este campo que no supera la oferta actual. Esto nos lleva a reflexionar si los profesionales de la información podrían optar a cubrir, de la misma manera, la demanda creciente de analistas de información, tareas que parecen más inherentes a la profesión, incluso en ámbitos que parecen, a priori,

tan específicos de otras disciplinas, como la seguridad pública.

Por todo ello, se ha valorado hacer esta investigación, con la que se pretende analizar qué necesidades tiene el sector de la seguridad pública en Cataluña en materia de inteligencia, (entendiendo el concepto de seguridad pública en el sentido amplio, de gestión de seguridad, evaluación de riesgos y situaciones de emergencia: desde la seguridad ciudadana en la prevención de incendios, pasando por la protección civil y gestión de emergencias), para poder reconocer competencias y habilidades útiles para la función de los analistas de información dentro de estas organizaciones y poder formular los perfiles más adecuados para desarrollar esta tarea. Asimismo, se quiere comprobar si el profesional de la información y la documentación cumple estos requerimientos para proponerse esta salida profesional dentro del abanico de caminos de la especialización y profesionalización.

1.1 Objetivos

Se plantea una búsqueda descriptiva que estudie el presente del sector del analista de información en el ámbito de la seguridad pública en Cataluña, a la vez que permita captar la opinión de los diferentes actores implicados en la llamada *seguridad inteligente* (Valenzuela, 2016): responsables de las diferentes organizaciones en materia de seguridad pública, analistas, *think tanks* y comunidades de inteligencia, *partners* tecnológicos y medios de comunicación.

Concretamente se persigue:

- Analizar las competencias necesarias de los analistas de información.
- Comprobar la adecuación del perfil del profesional de la información y la documentación en este entorno.
- Posibilitar, a raíz del análisis de requerimientos, nuevas vías de formación y especialización.

2 Metodología

En primer lugar, se ha realizado una revisión bibliográfica para situar el contexto de la investigación, conocer la relevancia del tema y captar puntos fuertes y débiles que nos permitan delimitar mejor el estudio. También se han recogido las competencias específicas de las diferentes titulaciones para orientar mejor la fase de recogida de datos.

La fase de recogida se inició con el contacto con diversas organizaciones en materia de seguridad pública (cuerpos policiales de ámbito local y supramunicipal, teniendo en cuenta diferentes núcleos poblacionales; cuerpos de prevención y gestión de riesgos y emergencias, protección civil, bomberos y prevención de incendios forestales, así como áreas de seguridad de ámbitos comarcales y de Cataluña). También se contactó con varios grupos de investigación académicos en materia de inteligencia. Finalmente, se ha procurado incluir también varios especialistas en el ámbito del análisis, comunicadores especialistas cubrir noticias relacionadas con seguridad y emergencias y técnicos conocedores del ámbito de la seguridad y las tecnologías disponibles en esta área.

Finalmente, en el estudio han participado un total de 23 personas, escogidas teniendo en cuenta los diferentes perfiles profesionales, ámbitos de actuación y conocimientos relacionados con el campo de estudio y que se mostraron interesadas en participar en el proyecto. Las entrevistas, realizadas mayoritariamente en línea (mediante formularios), se llevaron a cabo entre los meses de noviembre y diciembre de 2016.

Las preguntas se han estructurado en cinco bloques que comprenden desde la contextualización del análisis en inteligencia y necesidades y estructuras organizacionales, la gestión de la comunicación y cooperación de actores, hasta las competencias y perfiles más interesantes para los analistas de información, así como un análisis del ámbito formativo actual.

Las preguntas propuestas no se han hecho a todos los entrevistados, sino que hay una parte de preguntas comunes a todos los entrevistados y otras de focalizadas según el ámbito profesional o de conocimiento. Estas cuestiones se encuentran en el apéndice de este artículo disponible en este enlace:

https://figshare.com/articles/Annex_pdf/4690048

El análisis de datos se ha llevado a cabo con metodología cualitativa, aunque también se han tenido en cuenta algunos elementos cuantitativos derivados del formato de las preguntas planteadas. Este análisis pretende dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el perfil profesional que más se adecua a las expectativas y necesidades del sector de prevención y seguridad?
- ¿Cuáles son las capacidades más valoradas en el ámbito para las tareas de análisis de información? ¿Qué carencias o limitaciones encuentran?

Candidatos participantes y propuestos por el proyecto	
Sector profesional. Perfiles entrevistados	
<ul style="list-style-type: none">• Guardia Urbana de Barcelona• Guardia Urbana de Badalona• Guardia Urbana de Lleida	<ul style="list-style-type: none">• Guardia Urbana de Tarragona• Policía Local de Badia del Vallès• Policía Local de Castellbisbal

<ul style="list-style-type: none"> • Mossos d'Esquadra (Unitat de Ciberseguretat i Unitat Central d'Anàlisi Operativa) 	<ul style="list-style-type: none"> • DARP: Direcció General de Forest i Àrea d'Inspecció del Servei de Prevenció d'Incendis Forestals
<ul style="list-style-type: none"> • Protecció Civil (Servicio de gestión del riesgo y planificación) 	<ul style="list-style-type: none"> • Departament d'Interior, Direcció General d'Administració de Seguretat
Sector acadèmic. Perfiles entrevistados	
<ul style="list-style-type: none"> • Dentro del sector académico, en representación del Instituto de Seguridad Pública de Cataluña (ISPC), participaron los miembros del GRASC (Grupo de Investigación sobre el Analista de la Seguridad Ciudadana). • También participó el director del GRIUB, Grupo de Investigación en Inteligencia de la UB. 	
Sector de analistas. Perfiles entrevistados	
<ul style="list-style-type: none"> • En este estudio han participado dos analistas de información, con experiencia de entre 7 y 10 años en el sector, que tienen también vinculaciones con el ámbito académico. 	
Sector técnico. Perfiles entrevistados	
<ul style="list-style-type: none"> • En el ámbito técnico, hemos trabajado con un profesional especializado en informática aplicada al análisis de información y seguridad y con un matemático, especializado en criptografía, que ha colaborado con administraciones y empresas en materia de seguridad. 	
Sector de comunicación. Perfiles entrevistados	
<ul style="list-style-type: none"> • Se entrevistaron dos periodistas especializados en el sector de sucesos y seguridad, uno de los cuales también tiene formación en criminología. 	

3 Resultados

A continuación, se presentan los resultados más relevantes recogidos en las entrevistas y a continuación, la estructura en cinco bloques en que se basaba el cuestionario. En algunos casos, se mostrarán las diferencias entre los perfiles. Hay que considerar, a menudo, la dificultad en el análisis, dadas las trayectorias de los entrevistados, lo que creemos que enriquece los resultados. A efectos de mejores comprensiones, resaltamos en forma de gráficos y figuras algunos de los resultados principales.

3.1 Análisis de información en las organizaciones

A los 23 entrevistados se les pidió una valoración respecto de la afirmación de que la gestión de la información refuerza las previsiones en el ámbito de la seguridad, la gestión de emergencias y la prevención de riesgos, al tiempo que mejora los recursos en las organizaciones. La mayoría de profesionales puso énfasis en cuán necesaria la gestión de la información para tomar las decisiones más acertadas, así como de actuar con más eficacia, eficiencia e impacto. Esta visión la comparten también los académicos entrevistados, así como los analistas y técnicos, que además destacaban la clasificación y el análisis de información como tareas esenciales para la generación de evidencias y la disposición de información adecuada a los objetivos al momento.

El aumento de la objetividad y la calidad son otros elementos destacables, así como una gestión eficiente de recursos (especialmente para pequeñas organizaciones).

Finalmente, cabe destacar que la gestión de la información ayuda tanto internamente (gestión de personal y transversalidad de departamentos y áreas) como en la relación con los políticos y el servicio al ciudadano.

Objetivos del análisis de información

Sobre los objetivos con los que se debería gestionar la información para generar inteligencia, destacan principalmente la reducción de la incertidumbre y los efectos de los riesgos, la mejora de toma de decisiones y la mejora de los servicios públicos, así como el hecho de que estos objetivos pasan por impregnar la organización en la cultura de la gestión del conocimiento.

Necesidades y carencias

Las necesidades que manifiestan las organizaciones varían en función del tamaño y ámbito. Las

necesidades generales comprenden la implementación de técnicas para adquirir, gestionar y almacenar información para generar nuevo conocimiento y la motivación de los diferentes actores dentro de la organización. Sin embargo, las necesidades más acusadas en las organizaciones pequeñas pasan por disponer de los elementos necesarios (personal, tecnología, procedimientos de trabajo). En organizaciones medianas, necesitan disponer de más personal y herramientas, y, en las organizaciones más grandes, las necesidades van dirigidas a la mejora del equipo. Las visiones según el ámbito y el perfil de los entrevistados también varían: los analistas y académicos enfatizan la necesidad de trabajar con una información de calidad y con metodologías de trabajo adecuadas. Los profesionales técnicos y de ámbitos más operativos, en cambio, hacen hincapié en los recursos técnicos necesarios, tal como se puede comprobar en la figura 1, donde se recogen los porcentajes de entrevistados que han mencionado las necesidades / carencias.

De los resultados, podemos comprobar que la falta de recursos de personal y de tecnología son las más acusadas, seguidas de la falta de cultura organizacional orientada a la inteligencia y la resistencia al cambio de metodología de trabajo.

En cuanto a los problemas de colaboración entre equipos y las limitaciones de formación se encuentran más valorados por parte de académicos, técnicos y analistas independientes que no dentro de las mismas organizaciones. Entre otras carencias no expuestas como elementos a valorar dentro de las entrevistas se han destacado la falta de implicación de las capas directivas de las organizaciones, dado que se considera que no son suficientemente conscientes de la utilidad de los analistas, y la falta de tiempo necesario para llevar a cabo los análisis.



Figura 1. Carencias en las organizaciones (fuente propia)

Prácticas de análisis e inteligencia dentro de las organizaciones

Las prácticas de análisis e inteligencia se encuentran más presentes en materia de seguridad ciudadana. En cambio, se ha observado que en organizaciones de prevención de riesgos se basan más en la incorporación de tecnología para recibir más información del entorno y en el incremento de la capacidad de análisis de datos. En cuanto a las organizaciones de protección civil y gestión de emergencias, se están aplicando esfuerzos para ampliar la escucha de necesidades de los diferentes grupos sociales y mejorar las relaciones de colaboración y reputación para incidir en un mayor impacto en las comunicaciones.

En el ámbito de la seguridad ciudadana e inteligencia policial, en las organizaciones pequeñas establecen prácticas operativas para organizar el servicio, se emplean soportes de sistemas cartográficos para hacer mapas de delincuencia en algunos casos, mientras que en otros se hace escucha de redes sociales. En organizaciones medianas se trabaja ya con cultura de inteligencia, a pesar de las limitaciones de recursos. Son, según los resultados obtenidos, las organizaciones más grandes aquellas que tienen capacidad para llevar a cabo prácticas más sólidas, con análisis operativo y estratégico y análisis de evoluciones y herramientas de.

Estas prácticas de análisis son conocidas por los perfiles académicos que investigan en materia de inteligencia y por aquellos técnicos más involucrados en las organizaciones. En cambio, resultan bastante desconocidos para aquellos que no colaboran de forma más directa, que relacionan las prácticas de inteligencia con la lucha contra el terrorismo.

Evolución de la gestión del conocimiento y el análisis de inteligencia

La evolución del ámbito de la gestión del conocimiento y el análisis de información orientado a la inteligencia ha sido una cuestión difícil de valorar por parte de los entrevistados. Así, mientras que los profesionales de las organizaciones destacan las prácticas de análisis multidimensional y de exploración inteligente orientada hacia la predicción y prospectiva, prácticas más proactivas (con incorporación de más información confiable), en el caso de las organizaciones responsables del tratamiento de emergencias y riesgos forestales, han destacado la importancia del medio y el entorno, así como la necesidad de no olvidar el análisis de servicios. Asimismo, las tecnologías de la información y la comunicación son otro elemento que se considera que se irá incorporando de forma gradual, lo que permite disponer de más recursos y más inmediatos pero, también, algunos profesionales entrevistados han puesto de manifiesto la

necesidad de ser prudentes respecto a su uso, tanto en términos de utilidad como de legalidad.

Modelos de Trabajo

Se creyó oportuno mencionar los modelos de trabajo en las entrevistas. En cuanto a las organizaciones, una de las cuestiones planteadas hacía referencia al modelo de sistema de información que mejor se adaptaba a aquel que utilizaban. El objetivo de la pregunta no era contrastar diferentes sistemas, ya que estos son compatibles, sino evaluar, de forma primaria, el estado de la organización en materia de gestión de información con objetivos de explotación orientada hacia el conocimiento.

Como podemos ver en la figura 2, la mayoría de organizaciones dijeron que utilizan sobre todo sistemas de información de consulta y estadísticas, lo que conlleva una estructuración de datos orientada más a la actuación después de los hechos. Muchas de estas organizaciones destacaron también el hecho de que trabajan ya con consulta de datos del entorno. Entre las organizaciones entrevistadas, fue menor la proporción de aquellas que destacaron el trabajo con sistemas de vigilancia y cartográficos y sobre todo hay más de dirigidas al análisis operativo y la prevención de riesgos forestales. De acuerdo con los resultados, podemos decir que las organizaciones que gestionan emergencias emplean más la consulta de fuentes del entorno y que las organizaciones del ámbito de la seguridad ciudadana adaptan los diferentes modelos de sistemas de información según el tamaño de la organización, las capacidades, así como aquellos aspectos sobre los que quieren incidir, aunque hay una tendencia generalizada a emplear fuentes de consulta externa en organizaciones de mayor tamaño.

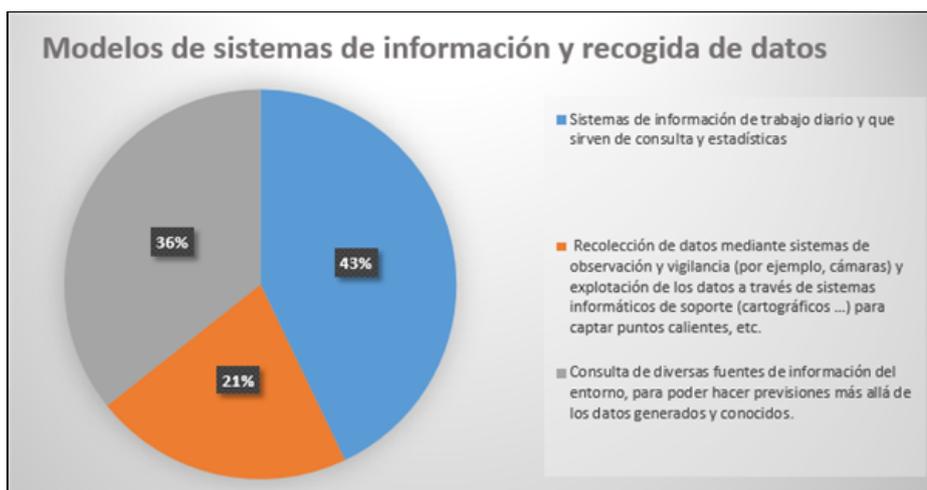


Figura 2. Modelos de sistemas de información y recogida de datos (Fuente propia)

Se creyó oportuno comparar la "visión externa" de los perfiles entrevistados que no forman parte de organizaciones de seguridad pública, sobre qué modelos de sistemas de información son más utilizados por las organizaciones en el ámbito de la seguridad pública. Tal como se muestra en la figura 3, consideran que se trabaja básicamente con sistemas de consulta y estadística y que la consulta de entorno es menos frecuente de lo que la emplean en realidad las organizaciones.

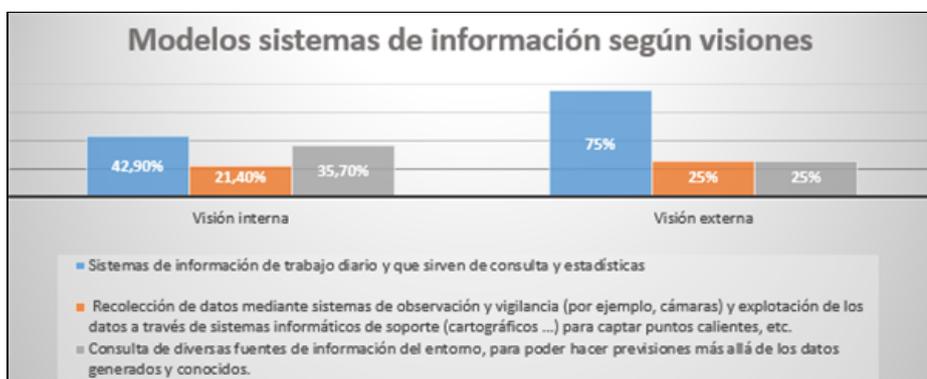


Figura 3. Modelos de sistemas de información según la visión externa o interna (fuente propia)

¿Es necesario un equipo de analistas en las organizaciones?

Tras contextualizar las organizaciones, las prácticas y carencias, se introduce, entre los entrevistados, la figura específica del analista de información, para ver, primeramente, cuál es el estado de la demanda de estos profesionales. Así, se preguntó si se consideraba necesario incluir personal especializado dentro de las organizaciones en el ámbito de la seguridad pública para llevar a cabo estas tareas o, si por el

contrario creía que era mejor asumir las funciones dentro de la organización por parte del personal existente.

La mayoría de profesionales entrevistados considera necesario o deseable tener personal dedicado a tareas de análisis dentro de su organización, especialmente en el ámbito de la seguridad ciudadana. En este campo, las organizaciones de mayor tamaño ya disponen de equipos específicos e, incluso aquellos cuyos recursos lo permiten, ya tienen varios equipos que trabajan según los diferentes niveles de análisis. En menor proporción, se han encontrado casos donde alguno de los entrevistados consideró que, por sus necesidades, se pueden cubrir las tareas de análisis desde las áreas ya existentes si se organiza adecuadamente el trabajo y con las metodologías adecuadas. Sería éste el supuesto de ámbitos como el de prevención de riesgos forestales o protección civil donde, por sus necesidades y forma de organizarse, ven más factible asumir las funciones desde los equipos que ya tienen.

Modelos organizativos

Se preguntó a las diferentes organizaciones y analistas qué modelo organizativo consideraban más idóneo. En este caso, la mayoría coinciden en que el mejor modelo es aquel que incluye un equipo específico para desarrollar esta función y que a la vez sea capaz de dar respuesta a toda la organización. Algunas organizaciones, sobre todo aquellas de menor tamaño, que tienen recursos muy limitados, consideran más interesante invertir esfuerzos en el análisis con el fin de apoyar la toma de decisiones de alto nivel.

Finalmente, en algún caso, se ha considerado, teniendo en cuenta los recursos disponibles y las necesidades de la organización, que esta tarea se podría asumir desde los diferentes equipos de trabajo, teniendo en cuenta que hay una visión transversal. Esta solución, sin embargo, ha sido menos valorada como solución idónea, respecto a las respuestas de la pregunta anterior sobre la necesidad de incorporar a la organización equipos específicos de analistas o asumir las funciones por parte de los profesionales que ya trabajan.

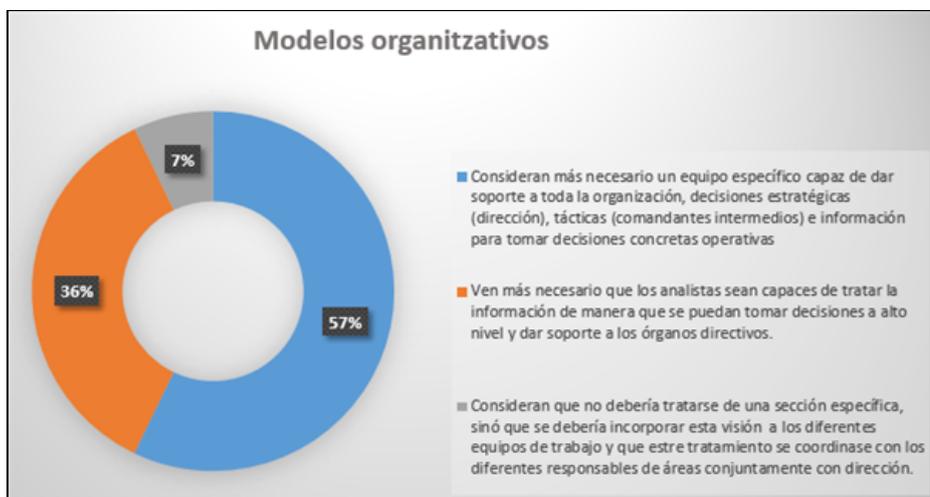


Figura 4. Modelos organizativos que se consideran óptimos para desarrollar el análisis de información (Fuente propia)

El papel de la tecnología

Se consultó sólo a los técnicos entrevistados sobre el papel que tiene la tecnología en el análisis de inteligencia, los cuales destacaron las funcionalidades para ayudar en los procesos de las diversas fases del ciclo de inteligencia, desde el acceso a la información, la ayuda para gestionar los datos masivas, tratarlas, organizarlas y mostrar resultados para la toma de decisiones.

La tecnología es un recurso importante que permite validar con objetividad. Ofrece formas innovadoras de transmitir información compleja para visualizar mejor los problemas. Hay recursos que facilitan la gestión del conocimiento OSINT o SIGINT (García Hom; Moles Plaza, 2013). También se puede destacar el software de análisis que permite integrar varias bases de datos aumentando la capacidad analítica (Joyce; Ramsey; Stewart, 2013).

Asimismo, el análisis geográfico es otro recurso destacable, ya que proporciona información detallada y permite analizar a otros niveles distintos de los estadísticos. Se encuentra vinculada a modelos de estudio de delincuencia desde la "prevención situacional" a "mapas delincuenciales" (González Vázquez; Soto Urpina, 2013) con detección de "puntos calientes" (Jiménez Serrano, 2013). Actualmente las herramientas basadas en sistemas de información geográfica son un recurso de trabajo en las organizaciones de gestión de riesgos y emergencias. Tienen función operativa al tiempo que permiten mostrar los resultados para tomar decisiones y planificar estratégicamente.

En Cataluña, podemos encontrar varios proyectos tecnológicos orientados a estas líneas de trabajo, desde la captación de datos del entorno, con plataformas como Sentilo,² que emplea el Ayuntamiento de

Barcelona para explotar datos que recogen sensores ubicados en la ciudad. Se trata de herramientas que facilitan la gestión de emergencias y capacidad de respuesta, como My112,³ que geolocaliza la llamada de emergencia.

Grupos de investigación en inteligencia

Para este estudio, se contactó con varios grupos de investigación académicos centrados en prácticas de inteligencia. Estos grupos nacieron con el propósito de ayudar a las diferentes organizaciones, centrándose en el análisis de inteligencia aplicada a la seguridad. Entre los propósitos se encuentran hacer una fotografía del ámbito para mejorar las organizaciones y planificar acciones formativas, fomentar prácticas de análisis o apoyar emitiendo informes y analizando situaciones para hacer recomendaciones. El hecho de incluir estos grupos de investigación en este estudio permitía obtener un punto de vista vinculado, pero con un enfoque externo sobre el tema. Los dos grupos de investigación que colaboraron finalmente trataban diferentes vertientes del análisis de información, y ambos se han convertido *hubs* entre el mundo académico y profesional, si bien uno de los grupos se encontraba más vinculado al ámbito académico y el otro se orientaba, de acuerdo con la organización a la que pertenece, al ámbito formativo dentro de los profesionales en activo.

En definitiva, son piezas necesarias y complementarias, con unos recursos de conocimiento que pueden aportar instrumentos y herramientas a las diferentes organizaciones. Disponen del tiempo de investigación que las organizaciones no tienen, conocen y generan el marco teórico, propuestas metodológicas, y pueden ser un punto de apoyo para el tratamiento y análisis. Ambos grupos actualmente colaboran en mayor o menor grado con instituciones por lo que se demuestra que la colaboración de los "dos mundos" es posible y, además, puede acercar también el ámbito formativo a las necesidades profesionales.

3.2 Retos vinculados a la inteligencia territorial y la gestión de la comunicación

El segundo bloque de preguntas a los encuestados hacía referencia a la gestión de la comunicación y la colaboración entre los diferentes actores que intervienen en la seguridad pública.

Papel de la comunicación en la gestión de emergencias, riesgos y crisis

Los 23 entrevistados coincidieron en la importancia de la comunicación con todo lo que tiene que ver con la gestión de situaciones dentro del ámbito de la seguridad pública.

Las organizaciones destacaron la importancia de comunicarse para proporcionar información fiable y modular el nivel de alarma. Varios entrevistados consideraron que la comunicación correcta es clave para la percepción del riesgo y reduce la incertidumbre. Alguna organización destacó también que "la comunicación correcta permite influir en comportamientos y decisiones sociales". Otras consideraban que hay una retroalimentación, "emplear la comunicación para conocer las necesidades" y que definitivamente toda esta información hay que tenerla en cuenta para la toma de decisiones de las organizaciones.

Los académicos, analistas y técnicos entrevistados incidieron también en la importancia de establecer vías de comunicación efectivas y bidireccionales con la sociedad y en la importancia de la gestión de la comunicación interna dentro de las organizaciones.

Los comunicadores entrevistados destacaron el papel de los medios de comunicación como herramienta que ayude a establecer estos vínculos bidireccionales entre las organizaciones y el resto de actores vinculados.

Colaboración de los diferentes actores en la gestión de la información

En el cuestionario se plantearon las posibilidades de colaboración que podrían establecerse entre organizaciones, sociedad, medios de comunicación y académicos.

Por parte de las organizaciones, la opinión varía bastante según el ámbito y el tamaño. La mayoría coinciden en la utilidad de la colaboración con académicos, por sus conocimientos y recursos. Las formas de colaboración se planteaban mayoritariamente como puntuales y muy definidas. Algunas organizaciones se mostraban preocupadas por la confidencialidad y sensibilidad de los datos con los que trabajaban, por lo que no acababan de ver posible la colaboración directa en términos de trabajo.

Respecto a la colaboración con la sociedad, fue valorada por organizaciones de gestión de emergencias y muchas instituciones de seguridad ciudadana, que destacaron que "pueden aportar mayor espíritu crítico", calidad en el análisis y orientación hacia la innovación y detección de oportunidades. En organizaciones de tamaño más reducido, ven en las asociaciones vecinales y actores sociales responsables una figura de vigilantes informales, que les pueden proporcionar información útil ante la escasez de los recursos.

Esta visión es compartida con los académicos entrevistados, que ven positiva su alianza con las organizaciones para proporcionar fuentes y herramientas, y que consideran que la comunidad es un activo valioso para la prevención y detección y que los "informadores de confianza" son una herramienta generadora de inteligencia que hay que aprovechar. Los técnicos entrevistados consideraron que es necesario también que "la sociedad sea responsable y colabore con las organizaciones públicas", que haya

una mentalidad de responsabilidad activa. Los comunicadores entrevistados comentaron que hay que establecer relaciones de confianza entre los diferentes actores, aunque reconocen la complejidad que implica ante las diferencias de intereses que hay en ocasiones.

Smart mobs como herramienta de gestión de la información

Howard Rheingold escribió su obra *Smart mobs: the next social revolution*, en la que, en 2004, *smart mobs* se tradujo por el término *multitudes inteligentes*. En la reseña de Sierra (2009) sobre el libro, cita la definición que el autor hace del término: "grupos de personas que emprenderán movilizaciones colectivas —políticas, sociales, económicas— gracias a que un nuevo medio de comunicación posibilita Otros modos de organización, a una escala novedosa, entre personas que hasta entonces no podían coordinar tales Movimientos". Así, Sanz, Martínez y Lara (2015) reflexionan sobre las multitudes inteligentes, "nacidas del uso de las tecnologías y la participación ciudadana", como nuevo medio de comunicación que genera y alimenta mediante datos masivos, que incrementa el conocimiento colectivo. Según los autores, la profundización en el desarrollo de métodos que faciliten la investigación de estos datos permitirá "poner la inteligencia colectiva al servicio de la innovación social".

La colaboración ciudadana en este contexto es tomada por parte de las organizaciones entrevistadas como una forma más de colaboración, que puede ser una oportunidad ya que aporta información inmediata, pero que hay que saber gestionar correctamente, lo que creen complicada, por el volumen de información y falta de estructura, y consideran que pueden "llevar a la saturación de la organización". Por otra parte, algunos entrevistados han manifestado que hay que ser cuidadosos con los agentes participantes y la interrelación "que no tengan la sensación de sentirse utilizados o manipulados". Estas opiniones son compartidas por el resto de actores / perfiles entrevistados, académicos, analistas, técnicos y comunicadores, que consideran las *smart mobs* útiles para captar tendencias y establecer relaciones, pero también admiten que son entornos complejos, de los que hay que cuidar especialmente en cuanto a la fiabilidad.

3.3 Competencias y habilidades del analista

Para poder determinar qué perfiles son más idóneos en análisis de información se tuvo en cuenta cinco disciplinas de estudio para valorar conocimientos y competencias.

Competencias

Se plantean cinco competencias relacionadas con diferentes estudios para que los veintitrés entrevistados las valoren sobre 10 puntos. Se muestran gráficamente los resultados según la valoración media aportada. Podemos ver que la capacidad mejor valorada (con un promedio de 9) fue capturar y filtrar información y explotar datos para extraer conocimiento, vinculada al perfil documentalista. La capacidad para planificar, gestionar y evaluar proyectos con visión estratégica, propia del perfil empresarial, fue la segunda competencia mejor valorada (con una media de 8,3), seguida de la capacidad para informar y asesorar sobre los diferentes sistemas de prevención, competencia propia de un criminólogo. Finalmente, las capacidades más propias de un perfil informático han sido valoradas por el conjunto con una nota media de 7,3 y las competencias comunicativas con un 6,8.

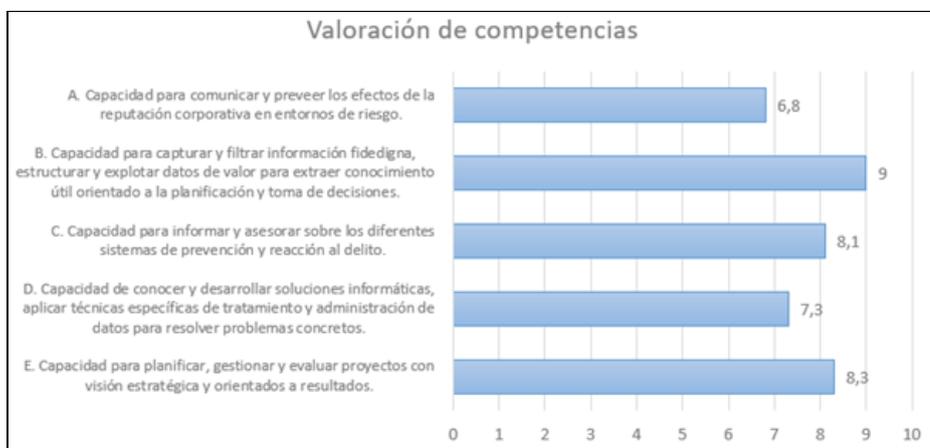


Figura 5. Valoración media de competencias (fuente propia)

Si tenemos en cuenta los perfiles de los entrevistados, podemos ver que los profesionales dentro de las organizaciones fueron los que valoraron más positivamente todas las competencias. Los analistas valoran más positivamente las competencias vinculadas a los profesionales de información y los perfiles empresariales. Los académicos valoran las competencias de los perfiles criminólogos, los técnicos valoran los perfiles informáticos y poco las competencias comunicativas, y los comunicadores valoran poco las informáticas respecto al resto de competencias.

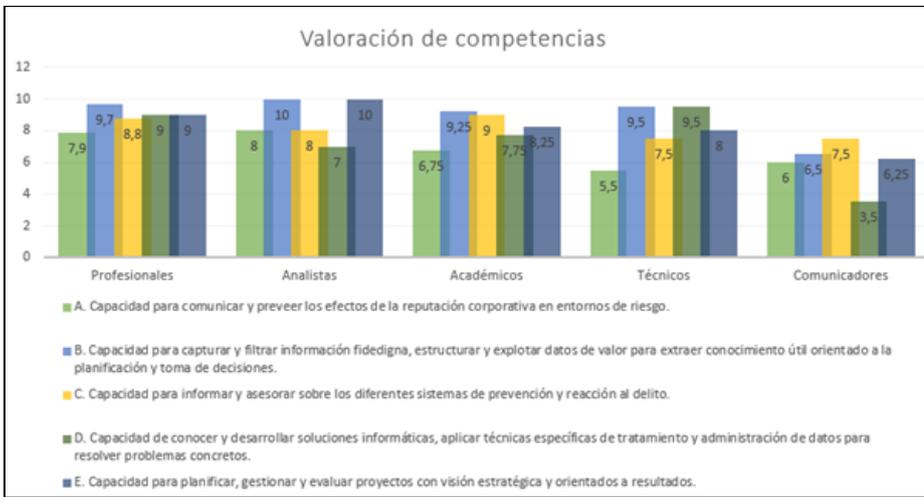


Figura 6.

Valoración de competencias según los grupos entrevistados (Fuente propia)

Conocimientos

Se seleccionaron veinte conocimientos vinculados a los estudios de los diferentes perfiles analizados para que los entrevistados escogieran cinco que consideraran más importantes para poder desarrollar las funciones del analista de información. El conocimiento más valorado fue el análisis de datos y estadística (presente en los estudios de Información y Documentación y los de Criminología), seguido por los conocimientos de minería de datos y *big data* (presente en los estudios de Información y Documentación y en Informática), búsqueda y recuperación de información (presente en los estudios de información y Documentación y de Comunicación), predicción, prevención y tratamiento de la delincuencia, y políticas públicas de seguridad y prevención (presentes en los estudios de Criminología). Teniendo en cuenta esto, podríamos aventurarnos a decir que los itinerarios de estudio actuales que mejor se podrían adaptar, a priori, según los entrevistados, serían los de Información y Documentación y los de Criminología. Cabe decir que los conocimientos más valorados en el caso de Información y Documentación, también están presentes en otras titulaciones de estudios, lo que nos hace pensar en la transversalidad de este itinerario. Los estudios de Criminología son más específicos, lo que le confiere altas puntuaciones entre los sectores de la seguridad ciudadana y ámbitos delincuenciales, pero restringe la utilidad en otras áreas.

Si relacionamos las puntuaciones obtenidas según los itinerarios de estudios, podemos decir que los más valorados son los conocimientos de los estudios de Criminología (si tenemos en cuenta la valoración global de los conocimientos) y los estudios de Información y Documentación (si consideramos los porcentajes de los conocimientos más valorados). Los conocimientos vinculados a los estudios informáticos están valorados entre los *top five* por una media de un 25% de los entrevistados, los de empresariales, por un 20% aproximadamente y los de Comunicación, sobre el 15%.



Figura 7. Valoración de conocimientos (Fuente propia)

Cabe destacar que los profesionales de las organizaciones han valorado diversos conocimientos. Los académicos entrevistados valoraron, al margen de los comentados, conocimientos de inteligencia competitiva, de *business intelligence*, de evaluación de políticas públicas y de gestión de servicios de información. Los perfiles analistas también han valorado conocimientos de *business intelligence* y de gestión

de contenidos y de proyectos. Finalmente, los técnicos han valorado también la gestión de proyectos y la seguridad de los sistemas de información.

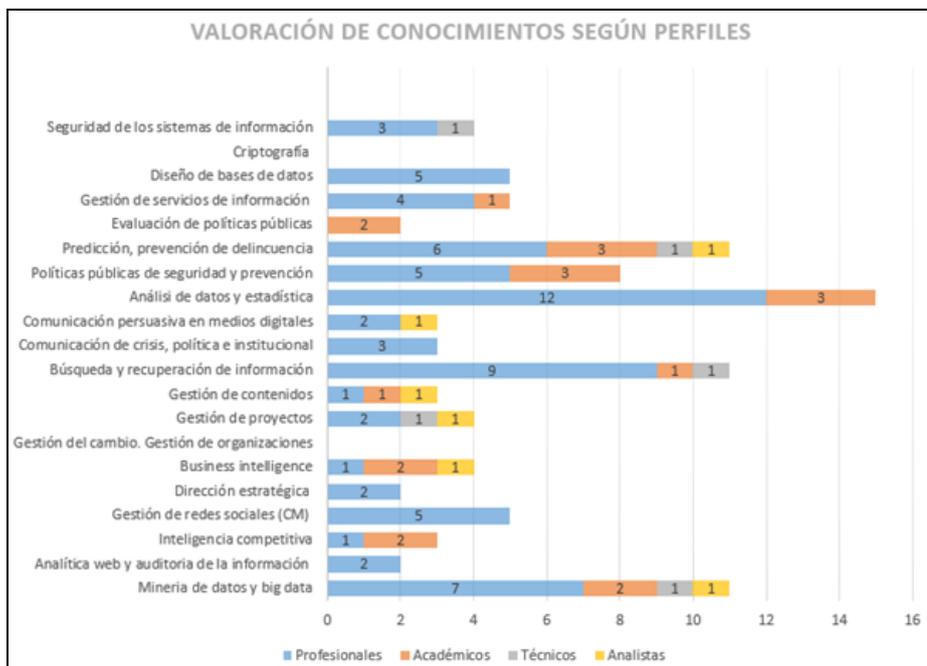


Figura 8. Valoración de conocimientos según los perfiles (fuente propia)

Formación versus experiencia

Se planteó un debate con la intención de conocer el punto de vista de los entrevistados para saber qué aspectos había que destacar en un perfil analista: una formación académica especializada previa o si eran mejores los analistas con experiencia operativa previa que posteriormente se pudieran formar. Esta pregunta tenía la intención de ver si los nuevos profesionales que se forman tienen posibilidades de optar a ofertas laborales. Tal como se muestra en la figura 9, la formación está muy valorada por parte de los académicos. Los analistas, en cambio, tienen más en cuenta la experiencia profesional y también destacan otros atributos no planteados en un inicio, como la capacidad de adaptación a los cambios, el bagaje histórico, el bagaje antropológico y el conocimiento para captar información del entorno. Dentro de las organizaciones, se hace difícil elegir entre una de las opciones. Entre las ventajas de la formación se destacan las habilidades de búsqueda y tratamiento de fuentes, y el conocimiento de estrategias de análisis que garantizan objetividad y rigor. La experiencia proporciona resultados a corto plazo, ya que el analista presenta atributos que le confieren juicio y puede llegar a conclusiones más interesantes y alineadas con las necesidades de la organización. La combinación de ambos mundos, junto con la actitud y las aptitudes del analista, conformarán un buen profesional.



Figura 9. Formación o experiencia operativa (fuente propia)

3.4 Perfiles

Para complementar la visión de los entrevistados sobre qué pueden aportar los diferentes perfiles académico-profesionales los analistas de información, se planteó que valoraran sobre 5 los diferentes perfiles según la relevancia que consideran que tienen para un equipo de analistas y, en último lugar, se

propuso que seleccionaran uno de los perfiles en caso de que sólo pudieran incorporar uno a su organización.

Todos los perfiles fueron valorados, en conjunto, positivamente; el mejor valorado fue el perfil documentalista y el más bajo, el perfil empresarial. Según los grupos de entrevistados, entre las organizaciones se valoraron mejor los perfiles documentalistas e informáticos, seguidos de los comunicadores. Hay que tener en cuenta, como ya hemos visto en valorar los conocimientos, que el perfil criminólogo puede ser útil en organizaciones que tratan hechos delictivos, pero no resulta relevante para aquellas destinadas a la gestión de emergencia y prevención de riesgos. Los analistas entrevistados coinciden con la valoración de los profesionales, pero los académicos valoran más positivamente los perfiles criminólogos que los informáticos. Los técnicos defienden el perfil informático, aunque no olvidan los perfiles criminólogos y documentalistas. Los comunicadores valoran más positivamente los perfiles documentalistas, seguidos de los criminólogos y comunicadores.

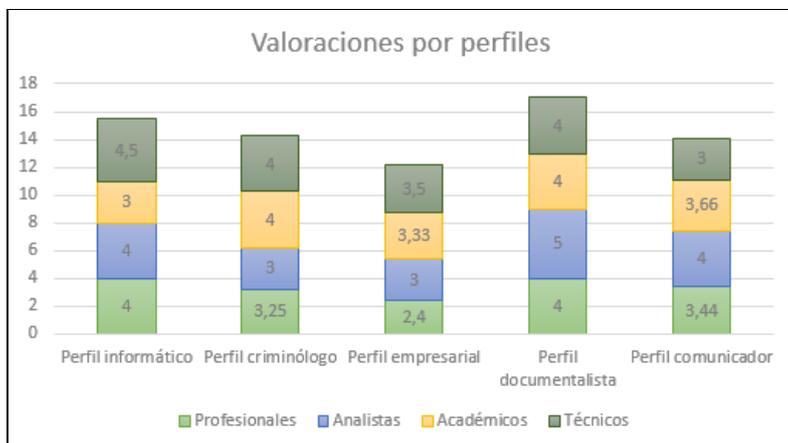


Figura 10. Valoración de perfiles según los grupos entrevistados (fuente propia)

Cuando se pide a los entrevistados que elijan únicamente uno de los perfiles, la respuesta varía de forma que pasa a ganar más peso el perfil de documentalista, sobre todo entre los grupos de profesionales y analistas. El perfil criminólogo, por el contrario, toma relevancia entre los académicos.

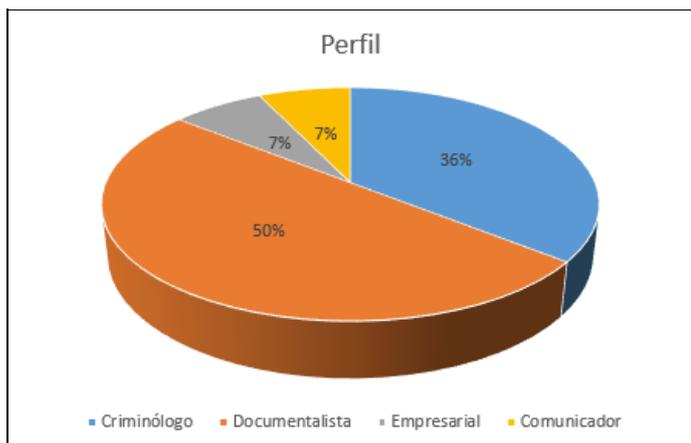


Figura 11. Selección de perfil (Fuente propia)

Especialización versus transversalidad

La última pregunta del bloque se orienta a la idoneidad para configurar un equipo de analistas formado por profesionales especializados en ámbitos concretos, que puedan complementar o bien si es preferible disponer de un equipo donde los analistas tengan conocimientos más transversales. Los profesionales entrevistados de pequeñas organizaciones policiales y de gestión de emergencias optaron por la transversalidad. En cambio, las organizaciones de seguridad ciudadana de mayor tamaño y del ámbito de prevención forestal apostaban por perfiles más especializados. Los analistas y académicos manifestaron más interés en profesionales especializados. Entre los beneficios de la especialización se encuentran el grado de conocimiento y experiencia y "el espíritu crítico que puede aportar el debate entre puntos de vista diferentes". Sin embargo, se hace una especial incidencia en la especialización teniendo en cuenta que habrá un trabajo en equipo y la interrelación, que son los puntos que, por otra parte, destacan como más positivos de la transversalidad, que favorece esta cooperación.

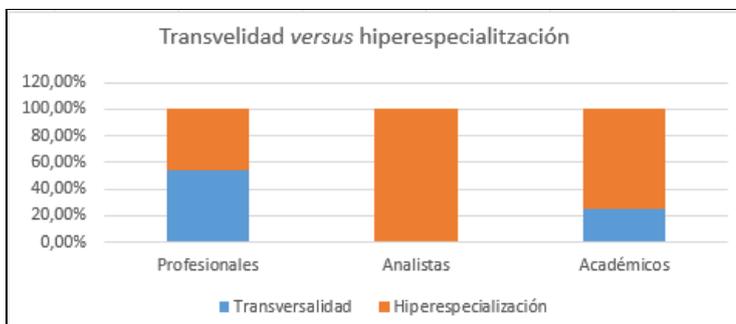


Figura 12. Transversalidad versus hiperespecialización (fuente propia)

3.5 Formación

En el último bloque de cuestiones, se preguntó a los entrevistados si consideraban que la oferta formativa era suficiente y se adaptaba a las necesidades del ámbito. Hemos comprobado que hay bastante desconocimiento de la oferta formativa actual en las organizaciones. Entre los que opinaron, la mayoría valoró positivamente el abanico formativo actual, especialmente en cuanto a la formación de postgrado y cursos de especialización, al menos, por la demanda existente. Los diversos grupos entrevistados coincidieron en la necesidad de que las organizaciones tomen conciencia de la importancia del análisis de información y apuesten por crear más puestos de trabajo. Entre las carencias más destacadas en formación se encuentra la combinación con partes prácticas. También se ha destacado que "sería interesante que se tuvieran en cuenta las necesidades de país para configurar formación especializada", como se hace en otros países y con otros ámbitos como sería el de la seguridad informática.⁴

¿El profesional de la información puede ser un buen analista de información en Seguridad?

Finalmente, se preguntó si conocían nuestros estudios de Información y Documentación y esta vertiente de especialización en análisis de información, y si consideraban interesantes estas aptitudes para incorporar estos profesionales dentro del ámbito.

La mayoría de los entrevistados no era conocedora de los estudios y aquellos que sí, no conocían la vertiente orientada al análisis de información. Sin embargo, una vez vistos a alto nivel las competencias, habilidades y conocimientos de este perfil, valoraban muy positivamente incorporarlos a las tareas de análisis de información en el ámbito de la seguridad pública.

4 Discusión

A continuación, se discute sobre algunos de los resultados obtenidos, y se sitúan los resultados de esta investigación en contexto con otras investigaciones. Se estructuran en cinco apartados, vinculados con el apartado anterior de resultados. Primeramente, a raíz de los resultados obtenidos sobre la situación del análisis de la información en las organizaciones, se tratará la situación de las prácticas de inteligencia en las organizaciones. En segundo lugar, se reflexionará sobre cómo la gestión de la comunicación y la colaboración con otros agentes son medidas de prevención de riesgos. Posteriormente, se describirá cuáles serían los atributos y competencias que configuran los analistas en el ámbito de la seguridad pública. Y, por último, se abordarán los aspectos de formación vinculados a los analistas y como los profesionales de la información son unos candidatos excelentes para asumir estas funciones.

4.1 Prácticas de inteligencia: presente y futuro dentro de las organizaciones

Los propósitos planteados en las diferentes entrevistas concuerdan con los establecidos en otras investigaciones. Coldren, Huntoon y Medar (2013) apuntaban que aplicar inteligencia aporta evidencias, innovación y eficiencia, "una perspectiva objetiva" (Chu; Coldren, 2011), así como la bibliografía, Blanco (2015) recogía los puntos de vista que también han apuntado algunos de los diversos entrevistados, que las prácticas de inteligencia permiten evolucionar las políticas públicas y establecer escenarios futuros con menos incertidumbre.

En cuanto a las carencias y limitaciones, entre los entrevistados se ha mostrado preocupación por la gestión del cambio, sobre todo porque las capas directivas tomen conciencia. García y Moles (2013) también incidieron en la importancia de impulsar la inteligencia colaborativa y Fischhoff y Chauvin (2011) consideraban vital educar la organización en la función de inteligencia para normalizar las prácticas. Tal y como apuntan Coldren, Huntoon y Medar (2013), una gestión del cambio no organizada puede implicar que el coste por la resistencia supere los beneficios.

Respecto a los modelos organizativos, el trabajo práctico de diferentes grupos ha demostrado que la incorporación de analistas puede ayudar no sólo a la toma de decisiones operativas sino también "a modelar situaciones tácticas y estratégicas" (Joyce; Ramsey; Stewart, 2013). Como indica Blanco (2015)

"hay una vinculación entre estrategia y táctica" aunque responden a campos de análisis diferentes (GRASC, 2016).

La valoración de las técnicas de prospectiva como tendencia de gestión estratégica y la incorporación de comportamientos y perfiles culturales en el análisis se alinean también con las propuestas de varias investigaciones (Blanco, 2015; Garcia; Moles, 2013). Según Blanco (2015), el centro de análisis y prospectiva considera la investigación predictiva y prospectiva como el futuro de las prácticas, integrándolas, como los entrevistados apuntaban, con el análisis del pasado (experiencia) y el presente, para obtener la *big picture*.

4.2 La gestión de la comunicación y la colaboración con los *stakeholders* como medidas para la gestión del riesgo

Colaboración

Tal como se ha apuntado entre los entrevistados, el entorno global hace que para hacer frente a los riesgos y amenazas sea necesaria la colaboración entre organizaciones y actores implicados, un enfoque "multifacético" (Ballesteros; Joyanes, 2011; Joyce; Ramsey; Stewart, 2013). La "interconectividad" idealmente comienza internamente, "aprovechando la fuerza de trabajo en red" (Fischhoff; Chauvin, 2011a), para continuar, como propone Pires (2014) "con la unificación de competencias en gestión de seguridad y emergencias" y aumentando la colaboración entre servicios. El futuro del paradigma de la inteligencia, más allá de la prospectiva es, como apunta Sierra del Pino (2011) "el enfoque proactivo y participativo", aunque es complicado expandir las redes de colaboración, así como las fuentes, posiblemente, entre otros, por los motivos que menciona Miravittas (2012): flujos inamovibles de las organizaciones, divergencias entre las políticas de seguridad, recelos y, en definitiva, la resistencia al cambio.

Blanco (2015) esgrimía que "no hay un monopolio del estado o el gobierno en materia de seguridad" sino que hay una responsabilidad compartida entre una multitud de actores, por lo que la colaboración se hace evidente.

Varios autores (Blanco, 2015; Valenzuela, 2016) opinan que la seguridad inteligente (gestión pública con intervención de actores en la prevención de riesgos y perfiles, mediante la tecnología y la inteligencia colectiva) es una herramienta que lleva hacia un gobierno abierto. Así, establecer vínculos de colaboración con universidades, *think tanks*, empresas proveedoras de tecnología y seguridad, la sociedad activa y los centros públicos de formación pueden aportar instrumentos, herramientas y conocimiento altamente valioso, y permite sacar provecho de las incertidumbres y trabajar "hacia sociedades con resiliencia" (Chu; Coldren, 2011).

Gestión de información y comunicación en entornos de riesgo

Gonzalo Iglesia y Farré Coma (2011) esgrimieron que "la comunicación se encuentra en el centro de la gestión del riesgo en el marco de la gobernanza". Como hemos visto, los diferentes grupos entrevistados valoraban fuerza las capacidades comunicativas, mientras que los comunicadores entrevistados comentaban que hay más colaboración entre los comunicadores y las organizaciones para garantizar la gestión comunicativa correcta.

La comunicación de crisis incluye "las relaciones entre la comunicación institucional y los medios de comunicación social desde el mensaje a sus efectos" (Pont Sorribes; Codina; Pedraza-Jiménez, 2009). Estas relaciones normalmente, tal como mencionan Gonzalo Iglesia y Farré Coma (2011), son sutiles y se emplean bajo intenciones estratégicas, aunque "en momentos de crisis y emergencias, se vuelven mucho más complejas" (Zhu; Recoder Sellarés, 2014). Esto sucede ya que en ocasiones surgen divergencias entre responsables institucionales y medios de comunicación. Puente (2008) menciona conflictos con respecto al acceso a la información, rigor informativo, diferenciación entre medios o preceptos deontológicos, y recomienda definir protocolos de actuación y relaciones antes de comunicar. Ortoll, Garcia-Alsina y Canals (2015) recomiendan también "digerir la información y los flujos" antes de iniciar la comunicación en estos entornos.

Cultura de Seguridad, reputación e influencia

En la bibliografía, Díez (2011) evalúa que los servicios de inteligencia no son conocidos en términos generales por el conjunto social, y que este desconocimiento puede conllevar desconfianza. Tal como menciona Olier (2014) para que se pueda "ejercer influencia para aplicar la inteligencia con seguridad" hay que primeramente afianzar los circuitos de información que favorezcan las relaciones entre las instituciones de seguridad y la sociedad.

Internet y las redes sociales son "motor de cambio social, elemento de contrapoder que incide en aspectos sociales y políticos" (Ballesteros; Joyanes, 2011) pero, tal como mencionan varios estudios de casos de emergencia, (Hughes; Palen; Peterson, 2014; Pont Sorribas; Codina; Pedraza-Jiménez, 2009; Procter et al., 2013) las redes sociales permiten llegar a la población con celeridad y mitigar impactos de la situación de crisis. Ortoll, Garcia-Alsina y Canals (2015) también destacan que la comunicación mediante las redes sociales ofrece una visión transparente y participativa.

La observación de las redes sociales también proporciona ventajas para las organizaciones. Dashti et al. (2014) destacan la importancia como fuente de información en situaciones de catástrofes y combinadas con otras tecnologías permiten representar una ciudad o territorio y analizarlo (Santamaria-Varas; Martínez-Díez, 2014).

Sin embargo, el uso en el ámbito de la seguridad pública es limitado y entre los entrevistados surgían reticencias por el volumen de datos y la complejidad de gestión. Para facilitar el cambio cultural y la integración de esta fuente a las organizaciones, Procter (2013) propuso integrar técnicas de PNL para el análisis de contenido. En otros casos (Dashti et al., 2014; Hughes et al., 2014) también se debatió sobre la necesidad de establecer políticas y protocolos organizativos para integrar estas herramientas en la gestión de información de las organizaciones.

4.3 A la búsqueda del analista

El analista perfecto o ideal es un concepto utópico, pero sí podemos decir, como apunta Blanco (2012) y también mencionan varias de las personas entrevistadas durante las preguntas que se han debatido, que "la valoración de un candidato no debería depender de un único factor", sino que dependería más bien de una suma de valores y actitudes, conocimientos y competencias y habilidades que se puedan ir desarrollando. Del mismo modo, también sería necesario "tener en cuenta los perfiles de los otros miembros del equipo".

Las habilidades relacionadas con la comunicación son elementos importantes, como hemos podido constatar los elementos de debate en torno a la gestión de la comunicación y revisando la bibliografía (Blanco, 2012; Fischhoff; Chauvin, 2011). Si bien, podemos pensar que esto posiciona los perfiles comunicadores para las tareas de análisis de información, tal como propone Sarasqueta (2005) estas competencias también pueden ser asumidas por otros perfiles analizados, que contienen, además, otras competencias y conocimientos que son importantes.

Respecto a los conocimientos, los resultados más valorados por los entrevistados coincidirían con los que Morato (2016) cree que son las tendencias generales del mercado de trabajo durante los últimos años, donde toman especial relevancia aquellos conocimientos relacionados con la búsqueda y tratamiento de información en grandes cantidades y la presentación de resultados.

Algunos de los elementos tratados en esta investigación, en torno a la figura del analista, que más disparidad de opiniones ha suscitado no son fáciles de resolver y han sido motivo, por ellos mismos, de diversas investigaciones. Sería el caso del debate sobre transversalidad o especialización (García; Moles, 2013), o sobre el impacto de la formación, respecto a la experiencia donde Jiménez (2013) apostaba, como algunos de los entrevistados, los conocimientos académicos para evitar actuar guiados por intuición y en el que otros autores, como Blanco y Cohen (2014), consideraban que la experiencia permite una respuesta rápida ante las incertidumbres. La clave, seguramente, radica en el correcto equilibrio: "la pericia del analista se consigue con una buena formación y entrenamiento" (Jiménez, 2013).

4.4 Formación para nuevas realidades

La formación de los analistas, como hemos podido ver en las diferentes consideraciones por parte de los entrevistados y los diferentes estudios revisados en la bibliografía, no debería reducirse únicamente a la formación académica como tal. De Pablos (2010) menciona que "hay que entrenar las habilidades, formar en competencias". Coldren, Huntoon y Medar (2013) apuntan también la necesidad de incorporar estos conceptos y habilidades para la gestión del conocimiento y las prácticas de inteligencia en la preparación de los profesionales, antes de integrarse en las diferentes organizaciones, como sería, por ejemplo, incorporarlos a los cursos de formación para el acceso a cuerpos policiales. Con estas prácticas, se incluirían las metodologías que facilitarían posteriormente la cultura corporativa. Fischhoff y Chauvin (2011) también proponen varios elementos para hacer un proceso de adaptación de los analistas en las organizaciones, lo que facilitaría los objetivos y evitaría algunas de las carencias detectadas dentro de las organizaciones para la implantación de las prácticas de inteligencia, como sería el acompañamiento inicial por parte de un analista o un miembro del equipo operativo, a fin de buscar unos estándares en las tareas de análisis.

Por último, teniendo en cuenta el desconocimiento de la oferta reglada que han manifestado los entrevistados de las diferentes organizaciones, consideramos que sería muy interesante la propuesta de establecer diálogo y colaboración entre el sector profesional y el académico, como se hace en otros ámbitos, para ir adaptando los itinerarios a las necesidades profesionales existentes (López-Borrull et al., 2012).

4.5 El profesional de la información en el ámbito de la seguridad pública

Tramullas (2016) opina que "la invisibilidad del perfil del profesional de la información llevaba a buscar habilidades propias de la profesión en otros perfiles", pero este hecho puede estar llegando a su fin, tal como el mismo autor apunta. Esta opinión se encuentra apoyada por otros estudios como el de Calatayud (2016), que considera que el sector laboral ha comenzado a tomar en consideración los titulados en Información y Documentación para ofertas de trabajo en nuevos ámbitos como sería la seguridad informática o ciberseguridad. Como él mismo apunta, "el ámbito de la seguridad no es la salida profesional natural del documentalista pero sus habilidades y capacidades analíticas y de evaluación de información son

interesantes para el sector". Este hecho nos lleva a ampliar los espectros de posibles líneas futuras de expansión de la profesión en otros ámbitos que quizás a priori o hasta ahora parecerían más propios de otros perfiles.

Tras una primera aproximación al sector de la seguridad pública y tomando en consideración los resultados de este estudio, podemos valorar que van bien encaminados y que los profesionales de la información y la documentación han empezado a tomarse en consideración fuera del ámbito más tradicional de bibliotecas y centros de documentación. Como hemos podido ver, las necesidades cambian y en una sociedad donde el mayor activo es la gestión de la información para generar conocimiento e inteligencia, las habilidades para evaluar fuentes, diseminar información, organizar grandes cantidades de datos y analizarlos para extraer conocimiento, son habilidades que son fundamentales. En este punto, los profesionales de la información son, muy probablemente, los profesionales mejor cualificados para llegar a desarrollar esta tarea, dado que es el núcleo de su profesión, que además se ha ido complementando con capacidades para representar la información, para que los diferentes usuarios la puedan comprender. Las habilidades informáticas e informacionales son elementos a los que el profesional de la información se ha ido adaptando, desde la transformación de las bibliotecas, centros de documentación y archivos, hasta la incorporación de los profesionales a nuevos ámbitos profesionales. En este punto, los profesionales de la información y la documentación han ampliado los conocimientos hacia habilidades dirigidas a detectar necesidades de las organizaciones y plantear propuestas para integrar tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones, así como nos hemos instruido en otras competencias como la gestión de proyectos, planificación, dirección estratégica o adopción de metodologías y prácticas para generar inteligencia.

5 Conclusiones

A través de la metodología propuesta, se ha conseguido el análisis sobre perfiles y competencias que se pretendía. De este modo, a través de las respuestas de las entrevistas se puede definir de forma precisa un panorama bastante diverso y rico de cómo las organizaciones que trabajan en torno al ámbito de la seguridad pública perciben y entienden la información. Asimismo, los resultados se ha podido llevar a cabo una discusión que ha mostrado la coincidencia de algunas de los datos obtenidos con las presentes en la bibliografía.

Las principales conclusiones que se pueden extraer del estudio son:

- Los profesionales entrevistados coinciden en que es necesario gestionar y explotar la información, la que tiene la organización y la que se encuentra en el entorno, para llegar a producir inteligencia.
- Entre los beneficios que conlleva, aunque varían según la tipología de la organización, se destaca el refuerzo de previsiones y la anticipación de riesgos, así como la toma de mejores decisiones y mejora de la gestión de recursos.
- No obstante, entre las organizaciones entrevistadas, encontramos que los que tienen más necesidad de optimizar los recursos, porque estos son escasos, son también los que tienen más problemas para poder mejorar sus sistemas de recogida y análisis de información, ya que no disponen de personal y herramientas adecuados, ni de recursos económicos para ampliar.
- Otro problema generalizado en las organizaciones entrevistadas, sobre todo en el ámbito de la seguridad ciudadana es la resistencia al cambio cultural y organizativo. Aunque hay instituciones donde se trabaja con profesionales dedicados al análisis, se encuentran con resistencias al cambio. La colaboración entre perfiles analistas y operativos o técnicos, parece que mejora cuando trabajan en equipos de trabajo mixtos, donde persiguen objetivos más concretos y conjuntos.
- En el ámbito de la prevención de riesgos, en cambio, las necesidades y, por tanto, la forma de organizarse, son diferentes. Se requieren perfiles más técnicos y el análisis de datos es más operativo, motivos por los que no consideran tanto necesaria la figura del analista, sino que son funciones nuevas que asumen los mismos profesionales.
- Aunque técnicamente hay muchas soluciones en el mercado para las prácticas de inteligencia en el ámbito de seguridad, emergencias y prevención de riesgos, de acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas, las organizaciones catalanas, en general, aún se encuentran en niveles incipientes en la aplicación de la tecnología disponible, aunque podemos encontrar varios proyectos interesantes que hacen pensar que la tendencia de estos usos irá incrementando.
- La gestión de la comunicación en el ámbito es otra cuestión importante que preocupa a todos los perfiles entrevistados. Se constata necesaria la gestión de la comunicación en el seno de las organizaciones y, sobre todo, la externa, con el conjunto de la sociedad.
- Esta comunicación con los diferentes actores sociales abre una serie de debates:
 - Si la información que producen las "multitudes inteligentes" puede ser una fuente de información en el ámbito de la seguridad pública. La bibliografía nos demuestra que puede ser un recurso de información valioso, sobre todo en la gestión de emergencias. Una buena gestión de la comunicación puede comportar también que el uso de las redes sociales mejore la prevención de riesgos y la seguridad ciudadana. Entre los entrevistados, se encontraron opiniones diversas, desde verlo como una oportunidad hasta tener un cierto recelo. En todo caso, sí se coincidió en que el

recurso se debería emplear con cuidado, por volumen, por la fiabilidad y para no causar el efecto contrario, que lleve que los ciudadanos puedan sentirse manipulados.

- Cómo podrían colaborar organizaciones, académicos, medios de comunicación y sociedad. La mayoría de los entrevistados consideró necesarias estas relaciones, aunque por la complejidad, la mayoría ve factible las colaboraciones puntuales más que las relaciones más estables entre los actores. En todo caso, hay que distinguir cada uno de los casos:
 - La colaboración entre las universidades y los centros de investigación y las organizaciones de seguridad, gestión de emergencias y prevención de riesgos ha demostrado ser un éxito en otros países, dado que los académicos disponen de conocimientos y herramientas para ejecutar prácticas de inteligencia, aspectos que las organizaciones consideran recursos valiosos, especialmente las pequeñas o con altos requerimientos técnicos. En Cataluña se están empezando a establecer vínculos entre el ámbito académico y profesional y según las entrevistas realizadas es previsible que se inicien proyectos de trabajo conjunto
 - Las relaciones con los medios de comunicación son necesarias al tiempo que complejas ya que, como admiten los diferentes entrevistados de ambos ámbitos, a veces responden a diferentes intereses.
 - La colaboración con la ciudadanía es un punto aún más laberíntico y varía según el ámbito de cada organización. Para la gestión de emergencias, en la prevención de riesgos es muy importante recibir información de la sociedad; las organizaciones de protección civil destacan la importancia de establecer vínculos, y, finalmente, para la seguridad ciudadana es importante sobre todo en el ámbito de la policía de proximidad.
- Las habilidades que se piden para los analistas no coinciden con un único grado universitario, sino que sería una mezcla de diversas disciplinas e incluso, competencias personales: habilidades de captación y tratamiento de información y espacios de conocimiento, comunicación y persuasión, competencias informacionales (más allá de la informática instrumental), con dominio de idiomas, compromiso, motivación, liderazgo, espíritu crítico, mente abierta y no conformista, con confianza y buena gestión del estrés (Blanco, 2012; Calatayud, 2016; Pablos, 2010; Fischhoff; Chauvin, 2011b; Garcia; Moles, 2013; Morato; Fernández-Bajón; Sánchez-Cuadrado, 2016).
- Sin embargo, el perfil del profesional de la información, de acuerdo con las preguntas planteadas a los entrevistados, se puede considerar como uno de los más adecuados para la salida profesional de analista de información:
 - Las competencias que se buscan en los analistas son multifacéticas y multidisciplinares y aunque encontramos divergencias entre las valoraciones de los diferentes perfiles entrevistados, la mayoría valoró las competencias de los profesionales de la información como las más necesarias en un analista de información dentro del ámbito de la seguridad pública.
 - Entre los conocimientos más valorados por las tareas del analista figuran los propios de los profesionales de la información como son el análisis de datos la búsqueda y recuperación de información, los conocimientos en minería de datos y *big data*. Sin embargo, también hay que tener en cuenta que otros conocimientos muy valorados son aquellos especializados en seguridad pública, como sería la predicción y prevención de la delincuencia o las políticas públicas de seguridad y prevención, propios del perfil criminólogo. En todo caso, la mayoría de los entrevistados también considera de más utilidad disponer de un equipo de analistas con perfiles diferentes que un analista con muchos conocimientos en diversos ámbitos, aunque entre las organizaciones, dados sus recursos, en ocasiones optan por perfiles multidisciplinares frente a los especializados.
 - El conjunto de los entrevistados valoró muy bien el perfil documentalista como el más adecuado para asumir las tareas de analista de información y la mayoría considerarlo como el perfil que escogerían frente a otros si tuvieran que incorporar un analista a la plantilla.
- Aunque en la batería de preguntas el perfil del profesional de la información fue el mejor valorado y una vez conocido se valoró como el mejor candidato, la mayoría de los entrevistados admitió que no conocía los estudios de grado de Información y Documentación ni que uno de los ámbitos de especialización de los estudios fuera del análisis de información. Esto nos hace considerar la oportunidad de que las universidades que imparten estos estudios tienen por promocionarlos y darlos a conocer en el ámbito de la seguridad pública.
- Hay que tener en cuenta también que en la valoración de lo que se espera de los analistas de información se encuentra, además de una alta formación, la experiencia en el ámbito, lo que inicia un debate sobre si es mejor formar en estas competencias y conocimientos a los profesionales que ya trabajan en el sector, o bien, si es mejor introducir profesionales formados que irán tomando experiencia práctica con el tiempo. En este aspecto encontramos divergencias y depende mucho de los recursos de que dispone cada organización, pero la tendencia, sobre todo en organizaciones grandes, es ir introduciendo profesionales formados que adquieren experiencia trabajando con analistas seniors. Por este motivo, podemos decir que los profesionales de la información pueden encontrar una nueva salida profesional de futuro.

Los profesionales de la información pueden postularse como unos buenos candidatos también dentro del sector de la seguridad pública, tanto por su perfil académico transversal (especializándose en torno al tratamiento de información), por sus competencias profesionales y por la capacidad de adaptación que ha demostrado para evolucionar al mismo ritmo que lo hace el mundo de la información y las tecnologías sobre las que se soportan la información y la comunicación, así como por las aptitudes y dimensiones éticas de los buenos profesionales del campo, recurso ideal por la cantidad de información que pueden gestionar y por su sensibilidad (López-Borrull, 2015). Se podría valorar la conveniencia de introducir algunos conocimientos en la especialización en análisis de información dentro de los estudios para acabar de redondear el perfil o bien, dada la idoneidad de los profesionales de la información para convertirse en analistas, los centros académicos podrían considerar si sería interesante abrir vías de formación especializada encaminada a esta salida profesional.

En todo caso, con esta investigación se pretende abrir una vía de posibilidades hacia el conocimiento y comunión de los dos ámbitos, una relación que promete ser fructífera si se le da oportunidad.

6 Líneas de continuidad de la investigación

Sería interesante analizar con más profundidad las prácticas de inteligencia y las necesidades delimitando ámbitos más concretos, por ejemplo, centrándose únicamente en los cuerpos policiales, o sólo en las organizaciones en materia de prevención de riesgos forestales e incendios o aquellas que tratan emergencias y protección civil, y de forma más exhaustiva, teniendo en cuenta todas las organizaciones.

Bibliografía

Arola, Josep (2008). "Els Incendis Forestals (Rurals) a Catalunya. Actuació i resposta davant de situacions de crisi". *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 19 (Número monogràfic de la Revista Catalana de Seguretat Pública), p. 69–87. <<http://www.raco.cat/index.php/RCSP/issue/view/1078> (<<http://www.raco.cat/index.php/RCSP/issue/view/1078>) >. [Consulta: 15/11/2016].

Ballesteros Martín, Miguel Ángel; Joyanes Aguilar, Luis (2011). "Los efectos de la globalización en el ámbito de la seguridad y la defensa". *Inteligencia y seguridad: revista de análisis y prospectiva*, núm. 10 (julio-diciembre), p. 11–28.

Blanco Navarro, José María (2012). "El factor humano en Inteligencia: una aproximación holística". *Inteligencia y seguridad: revista de análisis y prospectiva*, núm. 12, p. 108–140.

Blanco Navarro, José María (2015). "Gestión del conocimiento y cultura de seguridad". *Cuadernos de la Guardia Civil: revista de seguridad pública*, núm. extra 1, p. 48–71. <http://intranet.bibliotecasgc.bage.es/intranet-tmpl/prog/local_repository/documents/16658.pdf (<http://intranet.bibliotecasgc.bage.es/intranet-tmpl/prog/local_repository/documents/16658.pdf) >. [Consulta: 17/11/2016].

Blanco Navarro, José María; Cohen Villaverde, Jéssica (2014). "The future of counterterrorism in Europe. The need to be lost in the correct direction". *European journal of futures research*, núm. 2(1), p. 1–12. <<http://dx.doi.org/10.1007/s40309-014-0050-9> (<<http://dx.doi.org/10.1007/s40309-014-0050-9>) >. [Consulta: 19/11/2016].

Braga, Anthony A.; Schnell, Cory (2013). "Evaluating place-based policing strategies: Lessons learned from the Smart Policing Initiative in Boston". *Police quarterly*, núm. 16(3), p. 339–357. <<https://doi.org/10.1177/1098611113497046>> [Consulta: 20/11/2016].

Calatayud Gutiérrez, Joaquín (2016). "Ciberseguridad, una salida laboral para el documentalista". <<http://www.biblogtecarios.es/joaquincalatayud/ciberseguridad-una-salida-laboral-para-el-documentalista/> (<<http://www.biblogtecarios.es/joaquincalatayud/ciberseguridad-una-salida-laboral-para-el-documentalista/>) >. [Consulta: 18/11/2016].

Chu, Vivian; Coldren, James (2011). "Smart Policing: Meeting the Challenge". *JRSA Forum*, núm. 29 (September), p. 1–3. <<https://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID=262197>>. [Consulta: 19/11/2016].

Coldren, James R.; Huntoon, Alissa; Medaris, Michael (2013). "Introducing Smart Policing: foundations, principles, and practice". *Police quarterly*, núm. 16 (September), p. 275–286. <<https://doi.org/10.1177/1098611113497042>>. [Consulta: 20/11/2016].

Dashti, Shideh; Palen, Leysa; Heris Mehdi P.; Anderson, Kenneth M., Anderson, T. Jennings; Anderson, Scott (2014). "Supporting Disaster Reconnaissance with Social Media Data: A Design-Oriented Case Study of the 2013 Colorado Floods". *Proceedings of the 11th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management*, p. 632–641. <https://cmci.colorado.edu/~palen/palen_papers/DashtiPalenetalgeoreconnaissance.pdf>. [Consulta: 21/11/2016].

Díez Nicolás, Juan (2011). "La imagen de los servicios de inteligencia en la sociedad". *Inteligencia y seguridad: revista de análisis y prospectiva*, núm. 10, p. 12–28.

Fischhoff, Baruch; Chauvin, Cherie (2011a). "Intelligence analysis: Behavioral and social scientific foundations". <<https://doi.org/10.1080/02684520802121216>>. [Consulta: 13/11/2016].

Fischhoff, Baruch; Chauvin, Cherie (2011b). "Intelligence analysis for tomorrow: Advances from the behavioral and social sciences". *Australian Security and Intelligence Conference Security*, (January 2011). <<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>>. [Consulta: 14/11/2016].

García Hom, Anna; Moles Plaza, Ramon Jordi (2013). "Gestión del conocimiento, gobernanza de riesgos y análisis de inteligencia". *Inteligencia y seguridad: revista de análisis y prospectiva*, núm. 14, p. 13–24.

Gonzalo Iglesia, Juan Luis; Farré Coma, Jordi (2011). "L'estructuració de la comunicació de risc en entorns complexos: comunicació, comunitats i mediacions". *Universitat Rovira i Virgili*. <<http://www.tdx.cat/TDX-0118111-130953> (<http://www.tdx.cat/TDX-0118111-130953>) >. [Consulta: 07/11/2016].

Grup de Recerca en Anàlisi d'Intel·ligència (2016). "Analista d'informació en seguretat pública". 6a. edició de l'Escola d'Estiu de l'ISPC.

Hughes, Amanda; Palen, Leysa; Peterson, Steve (2014). "Social media in emergency management: Academic perspective. Critical issues in Disaster Science and Management: A dialogue between researchers and emergency managers". *FEMA*. <<https://doi.org/10.1016/j.jen.2008.02.004>>. [Consulta: 16/11/2016].

Hughes, Amanda; St. Denis, Lise; Palen, Leysa; Anderson, Kenneth M. (2014). "Online public communications by police & fire services during the 2012 Hurricane Sandy". *Proceedings of the 32nd annual ACM conference on Human factors in computing systems - CHI '14*, p.1505-1514. <<https://doi.org/10.1145/2556288.2557227>>. [Consulta: 16/11/2016].

Jiménez Serrano, Jorge (2013). "Modelos de inteligencia en la actuación policial". *Inteligencia y seguridad: revista de análisis y prospectiva*, núm. 14 (julio-diciembre), p. 103–116.

Jordán, Javier (2011). "Introducción al análisis de inteligencia". Universidad de Granada; GESI. <<http://www.seguridadinternacional.es/?q=es/content/introducci%C3%B3n-al-an%C3%A1lisis-de-inteligencia> (<http://www.seguridadinternacional.es/?q=es/content/introducci%C3%B3n-al-an%C3%A1lisis-de-inteligencia>) >. [Consulta 17/04/2017].

Joyce, Nola M.; Ramsey, Charles H.; Stewart, James K. (2013). "Commentary on smart policing". *Police quarterly*, núm.16(3), p. 358–368. <<https://doi.org/10.1177/109861111349704>>. [Consulta: 20/11/2016].

López-Borrull, Alexandre (2015). "Snowden, professional de la informació?" *ComeIn*, núm. 44. <<http://comein.uoc.edu/divulgacio/comein/ca/numero44/articles/Article-Alex-Lopez.htm> (<http://comein.uoc.edu/divulgacio/comein/ca/numero44/articles/Article-Alex-Lopez.htm>) >. [Consulta: 25/11/2016].

López-Borrull, Alexandre; Ortoll, Eva; Sanz-Martos, Sandra; Cobarsí-Morales, Josep (2012). "Reflexiones de disciplina. Menciones de Grado como estrategia de expansión de la Información y la Documentación". *XII Jornadas Españolas de Información y Documentación*. Málaga. <<http://eprints.rclis.org/18759/> (<http://eprints.rclis.org/18759/>) >. [Consulta: 25/11/2016].

Miravittlas Pous, Enric (2012). "Información de confianza: el nuevo paradigma de inteligencia de W. J. Lahnenman". *Inteligencia y seguridad: revista de análisis y prospectiva*, Núm. 12 (Julio-diciembre), p. 273–289.

Morato, Jorge; Fernández-Bajón, María Teresa; Sánchez-Cuadrado, Sonia (2016). "Tendencias en el perfil tecnológico del profesional de la información". *El profesional de la información*, núm. 25 (2). Nuevos profesionales de la información. <<http://0-dx.doi.org.cat/leg.uoc.edu/10.3145/epi.2016.mar.03> (<http://0-dx.doi.org.cat/leg.uoc.edu/10.3145/epi.2016.mar.03>) >. [Consulta: 19/11/2016].

Olier Arenas, Eduardo (2014). "Influencia e inteligencia estratégica". *Inteligencia y seguridad: revista de análisis y prospectiva*, núm. 15, p. 13–43.

Ortoll Espinet, Eva; Garcia-Alsina, Montserrat; Canals, Agustí (2015). "Gestionar dades en situacions d'emergència: Estudi del cas dels focs de l'Alt Empordà a Catalunya". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 34. <<http://www.raco.cat/index.php/BiD/article/view/294663> (<http://www.raco.cat/index.php/BiD/article/view/294663>) >. [Consulta: 17/11/2016].

Pablos Pons, Juan de (2010). "Universitat i societat del coneixement. Les competències informacionals digitals". *International journal of educational technology in higher education (ETHE)*, núm. 7(2), p. 6–16. <http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v7n2_de_pablos/v7n2_de_pablos (<http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v7n2%20de%20pablos/v7n2%20de%20pablo>) >. [Consulta: 10/11/2016].

Pires, Antonio (2014). "Una gestión inteligente de la seguridad pública". *Revista de obras públicas*, p. 45–48.

Pont Sorribes, Carles (2008). "Protocolos, actores i comunicació institucional en episodis d'emergència: Estudi de la gestió informativa de l'esfondrament d'un túnel al Carmel de Barcelona". *Universitat Pompeu Fabra*. <<http://www.tdx.cat/handle/10803/7525> (<http://www.tdx.cat/handle/10803/7525>) >.

[Consulta: 23/11/2016].

Pont Sorribes, Carles; Codina, Lluís; Pedraza-Jiménez, Rafael (2009). "Comunicación de riesgo y sistemas de información en la Web: cinco modelos". *El profesional de la información*, núm. 18(4), p. 389–398. <<https://doi.org/10.3145/epi.2009.jul.05>>. [Consulta: 22/11/2016].

Procter, Rob; Crump, Jeremy; Karstedt, Susanne; Voss, Alex; Cantijoch, Marta (2013). "Reading the riots: What were the police doing on Twitter?" *Policing & society*, núm. 23(4), p. 413–436. <<https://doi.org/10.1080/10439463.2013.780223>>. [Consulta: 18/11/2016].

Santamaría-Varas, Mar; Martínez-Díez, Pablo (2014). "Cartografías de la ciudad nocturna a través del Big Data". *Obra digital: revista de comunicación*, núm.6, p. 34–50. <<http://revistesdigitals.uvic.cat/index.php/obradigital/article/view/4> (<http://revistesdigitals.uvic.cat/index.php/obradigital/article/view/41>) >. [Consulta: 08/11/2016].

Sarasqueta, Antxón (2005). "Analista de Información: nadie como el periodista para la nueva profesión". *Periodistas*. <<http://www.sarasqueta.com/docu/Periodistas.pdf> (<http://www.sarasqueta.com/docu/Periodistas.pdf>) >. [Consulta: 09/11/2016].

Serra del Pino, Jordi (2011). "Inteligencia proactiva". *Inteligencia y seguridad: revista de análisis y prospectiva*, núm.10, p. 55–74.

Sierra Gutiérrez, Luis Ignacio (2009). Reseña de "Multitudes inteligentes. La próxima revolución social (Smart Mobs)" de Howard Rheingold. *Signo y pensamiento*, XXVIII núm. 54. <<http://www.redalyc.org/pdf/860/86011409027.pdf> (<http://www.redalyc.org/pdf/860/86011409027.pdf>) >. [Consulta: 27/11/2016].

Tramullas, Jesús (2016). "Hannibal ad portas, o los futuros perfiles profesionales de la información". *El profesional de la información*, núm. 25(2), p. 157–162. <<https://doi.org/10.3145/epi.2016.mar.01>>. [Consulta: 28/11/2016].

Valenzuela Mendoza, Rafael Enrique (2015). "La seguridad inteligente, un modelo de colaboración multidimensional". *XII Congreso de la Asociación Española de Ciencia Política y de la Administración*. <<http://www.aecpa.es/uploads/files/modules/congress/12/papers/1407.pdf> (<http://www.aecpa.es/uploads/files/modules/congress/12/papers/1407.pdf>) >. [Consulta: 25/11/2016].

Valenzuela Mendoza, Rafael Enrique (2016). "*Seguridad inteligente como herramienta para implementar el gobierno abierto en las ciudades*". (*Nuevas tendencias en la gestión pública*).

Zhu, Jiayi; Recoder Sellarés, María José (2014). "Los medios de comunicación: El rol que juegan los medios de comunicación". *Universitat Autònoma de Barcelona*. <<http://hdl.handle.net/2072/240238> (<http://hdl.handle.net/2072/240238>) >. [Consulta: 24/11/2016].

Notas

¹ Javier Jordán (2011), para introducir el término de análisis de inteligencia, utiliza la definición propuesta por Bruce Berkowitz y Allan E. Goodman (1989): "El análisis de inteligencia consiste en el proceso de evaluar y transformar la información bruta en descripciones, explicaciones y conclusiones destinadas a los consumidores de inteligencia".

² **Sentilo** (<http://www.sentilo.io/wordpress/>) es la plataforma de sensores que utiliza el Ayuntamiento de Barcelona para obtener información de la ciudad.

³ **My112** (<http://112.gencat.cat/ca/que-fem/apps-per-dispositius-mobils/>) es una aplicación móvil gratuita desarrollada por CAT112 y Telefónica.

⁴ Un ejemplo en esta línea, aunque en otro campo como sería la seguridad informática, sería la propuesta de la Universidad de Oxford, donde se ofrecen unos **postgrados en ciberseguridad** alineados a las necesidades del país y con un proceso de selección muy cuidadoso.

Apéndice

Las preguntas comunes de todos los perfiles entrevistados y aquellas preguntas específicas planteadas a cada uno de los perfiles participantes en este estudio se pueden consultar en el anexo publicado en el siguiente enlace: https://figshare.com/articles/Annex_pdf/4690048.

Cita recomendada

Hernández Aguilar, Gemma; López Borrull, Alexandre (2017). "Perfil y competencias del analista de información en el ámbito de la seguridad pública". *BiD: textos universitaris de*

biblioteconomia i documentació, núm. 38 (juny) . <<http://bid.ub.edu/es/38/hernandez.htm>>.
[Consulta: 11-06-2017].
