



INNOVACIÓ EN LA GESTIÓ DE LA GRUA MUNICIPAL PER TAL DE GARANTIR LA FLUÏDESA DEL TRÀNSIT A LA CIUTAT COMTAL

La grua municipal no és un dels serveis que despertin més simpaties entre la majoria dels ciutadans; tanmateix, les seves intervencions resulten del tot necessàries per a mantenir l'ordre, no només a les zones d'estacionament regulat, sinó al conjunt dels espais públics de la ciutat on s'aparca. Sense aquesta disciplina es reduiria considerablement la disponibilitat de les places d'estacionament i la fluïdesa de la circulació en general, i es produiria un increment de la contaminació acústica i ambiental, així com de la inseguretat dels conductors i dels vianants. És per això que a Barcelona de Serveis Municipals, l'empresa municipal que gestiona entre d'altres serveis el de la grua, es realitza una tasca constant de vigilància i implementació de les darreres tecnologies per donar aquest servei de manera cada cop més eficaç. La prova n'és que el seu model organitzatiu resulta tan innovador que cada vegada hi ha més ciutats interessades a implantar les solucions desenvolupades per aquesta societat municipal. A B:SM ho tenen clar, com més eficient i operatiu sigui el funcionament de la grua municipal més ràpid i segur resultarà circular per Barcelona.

B:SM

www.bsmsa.es

Adreça: Av. d'Icària, 9-11, 4a planta

Tel: 934.092.576





EL REPTE: aconseguir el millor sistema de regulació d'estacionament de vehicles

Pels volts de l'any 2000, les projeccions que es van fer sobre la xarxa viària de Barcelona van confirmar que, si no es prenen les mesures necessàries, als següents 10 anys es produiria una progressiva, però inexorable, saturació del trànsit a la Ciutat Comtal. Aleshores, es considerà l'enorme potencialitat del sistema d'aparcament al carrer, a través de la regulació del temps i del preu, com a eina decisiva per a canviar-hi la tendència.



Des de B:SM es va proposar un seguit de mesures com ara l'ús de discos de 30 minuts per a regular millor les zones de càrrega i descàrrega (que els conductors posen en un lloc visible del vehicle) o la posada en marxa d'àrees blaves d'estacionament breu —més cares i amb menor temps màxim— als punts cèntrics de la ciutat, per tal de descongestionar-los, reduir-hi la presència de cotxes a favor dels desplaçaments en transport públic i augmentar la rotació de vehicles estacionats, la major part dels quals només s'aparquen en aquestes àrees per fer gestions de curta durada.





Els vigilants de B:SM eren els qui portaven a terme el control d'aquestes zones i la denúncia dels infractors, però, “a part de la regulació de l'estacionament i de multar els infractors, era indispensable un servei de grua —especialment a les zones de càrrega i descàrrega— que retirés els vehicles que creaven més problemes a la resta d'usuaris”, explica Antoni Roig, director de la Divisió de Serveis a la Mobilitat de B:SM.

En aquella època, la Guàrdia Urbana havia assumit el màxim de tasques de suport al procés de relleu de la Policia Nacional i de la Guàrdia Civil per part dels Mossos d'Esquadra a la capital catalana i “només els agents de la policia local tenen la potestat d'autoritzar la retirada d'un vehicle per part de la grua municipal, de manera que vam pensar que havia arribat el moment de trobar fórmules alternatives per a agilitar les actuacions de la grua, començant per l'estudi d'allò que s'estava fent a d'altres ciutats en aquest sentit”, apunta Roig.



Antoni Roig, director de la Divisió de Serveis a la Mobilitat de B:SM





EL PROCÉS: innovar en l'àmbit organitzatiu i posar en contacte els diversos agents implicats

“Com a representants d'Espanya a l'Associació Europea d'Aparcaments Municipals”, hi afegeix Roig, “vam tenir l'oportunitat de comprovar que ningú no havia avançat en aquest camp; per aquest motiu vam decidir idear la nostra pròpia solució”.

Després d'una exhaustiva prospecció de les darreres innovacions tecnològiques que hi havia al mercat, el Departament de Sistemes de B:SM va dissenyar un procés molt pràctic i operatiu, i prou assumible des del punt de vista pressupostari: una combinació d'eines TIC ja existents al mercat, que utilitzades conjuntament constituïen una indiscutible innovació conceptual en els processos de gestió de la grua municipal.



Va ser així com l'any 2002 els vigilants de les zones amb horari d'estacionament regulat van començar a utilitzar una nova càmera digital que permetia la connexió via *Bluetooth* amb un telèfon mòbil. D'aquesta manera, ells mateixos podien prendre





fotos del vehicle infractor i enviar-les en temps real a dos monitors on es visualitzaven aquestes “denúncies fotogràfiques”, que eren ateses per dos agents en una caserna de la Guàrdia Urbana. Una vegada rebuda la denúncia, aquests agents comunicaven la seva autorització —o manca d'autorització— a un Centre d'Assignació de Serveis (CAS) a la Vall d'Hebron, encarregat d'assignar el servei a la grua més propera, gràcies a un sistema de localització GPS.

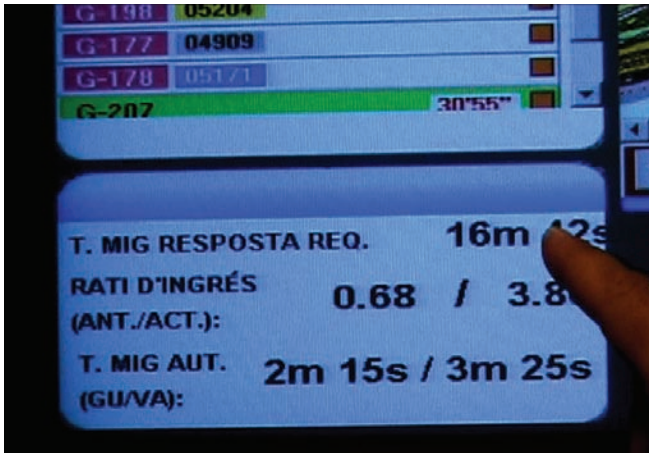
“Aquest sistema va servir per a coordinar eficientment els nostres vigilants amb la Guàrdia Urbana en les competències de regulació del trànsit”, comenta Antoni Roig. “En aquest sentit, va ser crucial la col·laboració de la mateixa Guàrdia Urbana, després de les reticències inicials, un cop es va poder comprovar que era una mesura necessària, perquè li permetia concentrar tots els seus efectius en les tasques policials i de control del trànsit rodant que, per descomptat, només ella pot portar a terme.” També va resultar fonamental l'assessorament dels Serveis Jurídics de l'Ajuntament per a acabar d'adaptar la normativa municipal a la irrupció de les noves tecnologies.

El bon funcionament d'aquest sistema va fer que l'any 2005, coincidint amb l'inici de la regulació integral de l'estacionament (àrea verda) a tot el centre de Barcelona, es dotés els 300 vigilants de B:SM amb terminals PDA amb la capacitat de fer i enviar fotografies dels cotxes dels infractors. Així mateix es van crear sis nous llocs de treball a la Guàrdia Urbana degudament dotats per a poder respondre totes les incidències en hores punta. Aquests PDA van ser distribuïts també entre els operaris de les grues per tal d'agilitar la retirada dels vehicles dels infractors: tant d'aquells que detectaven durant les seves rondes rutinàries, com dels denunciats al 092 pels propietaris d'un gual o per qualsevol altre ciutadà. Poc després, un cop





fet el rodatge pràctic del personal operatiu, es va començar a atendre el servei les 24 hores del dia.



A partir d'aquí, “el que hem fet és mantenir una vigilància tecnològica constant per anar actualitzant el nostre sistema amb les darreres eines TIC”, assenyala Antoni Roig. L'últim pas d'aquest procés d'innovació continuada va ser el trasllat de les instal·lacions del CAS, l'any 2008, a un nou Centre de Control de Mobilitat a la seu de B:SM del carrer Rosa Sensat núm. 9. Un innovador centre d'operacions on es coordinen totes aquestes tasques entre els diversos actors implicats, i on també se supervisa telemàticament la gestió dels aparcaments públics municipals en determinats moments del dia.

Cal destacar que, per a implementar la nova plataforma del CAS, es va convocar un concurs públic que va guanyar l'empresa barcelonina Knosos, que ja havia desenvolupat els PDA dels vigilants i la resta de productes informàtics fets a mida per a la mateixa finalitat.





Igualment remarcable és el fet que B:SM manté un conveni amb la Universitat de Barcelona (UB) per tal d'estudiar la mobilitat a Barcelona. Aquests estudis, que es fan cada dos mesos, permeten comprovar i contrastar les estadístiques i l'evolució de la indisciplina d'estacionament a la ciutat.

CONCLUSIONS: cal innovar continuadament i fer-ne el seguiment dels resultats

Per al director de la Divisió de Serveis a la Mobilitat de B:SM la clau de tot aquest projecte ha estat concebre'l des del principi com un procés d'innovació continuada que “sempre mantindrem en un estat de millora permanent, gràcies al seguiment de les darreres eines TIC que surtin al mercat; però la clau d'aquest sistema és concebre la innovació de manera organitzativa i conceptual i no tan sols tecnològica”. Així es va fer, per exemple, en passar de la tecnologia GSM a la 3G, quan el sector de la telefonia mòbil va fer aquesta evolució, canvi que va representar un augment considerable en la velocitat de tramesa de dades i fotografies.

El principal resultat d'aquest procés ha estat “un clar benefici per al ciutadà, ja que hem pogut afavorir la fluïdesa del trànsit a Barcelona, encara que això no sempre sigui ben vist pels ciutadans”, apunta Roig. “Una bona prova d'aquest fet és que hem aconseguit reduir a la meitat el temps de retirada dels vehicles que estan obstaculitzant el gual d'un ciutadà que truca al 092”.

Una altra mostra dels excel·lents resultats d'aquest innovador sistema és que tres ciutats espanyoles ja estan en negociacions per a adquirir, en tot o en part, aquest sistema de gestió centralitzat, “cosa que ens confirma que aquest és un model molt exportable i que des de l'Ajuntament de Barcelona hem acon-





seguit ser promotors de la innovació i de l'economia local", conclou Antoni Roig.

IDEES FORÇA

- Per tal de millorar la fluïdesa del trànsit a Barcelona, l'Ajuntament va apostar per la regulació de l'aparcament: àrees blaves, àrees verdes preferents, verdes exclusives per a residents, i de càrrega i descàrrega, controlades per vigilants de l'empresa municipal B:SM. Degut a les competències exclusives de la Guàrdia Urbana en regulació de trànsit, aviat va quedar palès que calia idear un nou procés per a agilitar l'autorització de retirada de vehicles per part de la grua municipal.
- Des de B:SM es va concebre un sistema innovador, basat en una senzilla combinació d'eines TIC, per poder efectuar l'aprovació d'infraccions d'estacionament per part de la Guàrdia Urbana de manera telemàtica. Així, els agents poden concentrar tots els seus efectius en les tasques que només pot portar a terme la policia local.
- La clau d'aquest projecte és que té una base conceptual i organitzativa i no tan sols tecnològica. En conseqüència, es manté en un estat d'actualització permanent, seguint el ritme de l'evolució de les eines TIC que el configuren i del programari informàtic que n'integra el conjunt.