



Ajuntament de Barcelona  
Prevenió, Seguretat  
i Mobilitat

## ÀREA DE PREVENIÓ, SEGURETAT I MOBILITAT

### UNA SALA CONJUNTA DE COMANDAMENT PER A ATENDRE LES DENÚNCIES I EMERGÈNCIES

Si vostè necessita ajuda davant de qualsevol incidència o emergència a la ciutat de Barcelona, és a dir, des d'un accident de trànsit a un robatori, ja no ha de preocupar-se a pensar a quin telèfon ha de trucar perquè l'atenguin al més aviat possible. Això és gràcies al fet que, des de l'any 2005, coincidint amb el desplegament de la policia autonòmica a la capital catalana, una Sala Conjunta de Comandament coordina totes les intervencions reactives de la Guàrdia Urbana (092), els Mossos d'Esquadra (112) i els bombers (080): un centre unificat de control on aquests cossos de seguretat treballen literalment braç a braç, i amb el suport de les tecnologies més modernes, perquè els ciutadans rebin la millor i més ràpida atenció possible. Un model d'innovació tecnològica, però sobretot organitzativa, únic d'aquesta mena a tot Europa, com demostra l'interès que hi estan posant altres ciutats a imitar-lo.

#### ➔ ÀREA DE PREVENIÓ, SEGURETAT I MOBILITAT

[www.bcn.cat](http://www.bcn.cat)

Adreça: Plaça de Carles Pi i Sunyer, 8-10, 3a planta

Tel. 934.023.368





## EL REPTE: coordinar la Guàrdia Urbana i els Mossos d'Esquadra per atendre millor el ciutadà



Joan Albert Dalmau, gerent de l'Àrea de Prevenció, Seguretat i Mobilitat

Els orígens d'aquest projecte es remunten a l'any 2000, quan l'Ajuntament de Barcelona va prendre la decisió de modernitzar la Guàrdia Urbana, perquè aquest cos pogués guanyar mobilitat per a concentrar les seves energies a reforçar el seu paper de policia de proximitat i poder servir el ciutadà més en l'àmbit del carrer.

És així com es va iniciar el rejueniment progressiu del cos amb la incorporació de noves promocions i l'externalització d'alguns serveis. En aquesta línia, per exemple, es va traspasar la vigilància de les zones amb parquímetre a l'empresa municipal Barcelona de Serveis Municipals, i la centraleta del 092 va passar a ser atesa per una operadora especialitzada de telefonia. “Es tractava de rellevar els agents de totes les tasques que pogués realitzar personal civil, per dedicarlos, d'aquesta manera, a les funcions policials per a les quals havien estat preparats i que només ells podien efectuar”, explica Joan Albert Dalmau, gerent de l'Àrea de Prevenció, Seguretat i Mobilitat.





En aquest context, ha tingut una especial rellevància la implementació de les noves tecnologies per a millorar l'eficiència dels processos, com ara la posada en marxa d'una Unitat Especialitzada en Accidents de Trànsit, que, amb el suport d'un programa dissenyat amb l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI), s'encarrega dels 10.000 accidents registrats anualment de mitjana a Barcelona. Un programa amb un nivell d'eficàcia que ja són diverses les ciutats i comunitats autònomes que l'han adquirit: La Laguna, la Comunitat Autònoma de Canàries, Badalona, La Corunya i properament Santiago de Compostel·la i Múrcia.

Però el gran repte al qual s'havia de fer front era la data de novembre del 2005, quan, segons el pla previst per al conjunt de Catalunya, la policia autonòmica havia de fer efectiu el seu desplegament a la capital catalana. Tots dos cossos tenen perfectament definides les seves competències pel que fa a investigacions o intervencions ja previstes, però restava per coordinar la resposta urgent davant de les incidències quotidianes: aquells successos, com ara un robatori o un accident de trànsit, que requereixen una actuació immediata per part dels agents que estiguin més a prop, independentment del color del seu uniforme. A més a més, “per raons històriques, la Guàrdia Urbana havia anat assumint moltes tasques en matèria de seguretat ciutadana, per la qual cosa teníem un coneixement del territori que no volíem que es perdés, cosa que hauria passat si, amb l'arribada dels Mossos, haguéssim acabat sent una policia merament auxiliar”, apunta Dalmau.

L'objectiu, per tant, era aconseguir coordinar les actuacions re-actives d'aquestes dues forces policials, no només perquè no s'encavalquessin, sinó perquè es complementessin i s'auxilïessin recíprocament. I un punt clau per a assolir-ho, segons es





va comprendre de seguida des del Consistori, era la posada en marxa d'una Sala Conjunta de Comandament en la qual ambdues policies poguessin interactuar i decidir l'ordre de les seves intervencions, sobretot en temps real.

### **EL PROCÉS: com muntar, operativament i tecnològicament, un centre de coordinació unificat**

Després d'observar què s'havia fet en aquest sentit en altres llocs on coexistien diversos cossos de seguretat, como al País Basc, “ens vam adonar que, en realitat, ningú no havia fet res de semblant a allò que necessitàvem”, assenyala Dalmau. Es tractava de muntar-ho tot des de zero “i vam començar per aprofitar al màxim l'espai legal vigent, conforme l'alcalde era la màxima autoritat a la Junta de Seguretat de Barcelona”.

Partint d'aquesta base, i dins de la política de màxima proximitat als ciutadans impulsada des del Consistori, es va aconseguir que els Mossos es despleguessin en tots els districtes de la ciutat amb un total de deu comissaries, i es va acordar amb el Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya la planificació d'aquest projecte a través de tres comissions assignades per les àrees següents: Urbanisme, Telecomunicacions i Informàtica, i Organització.

Va ser així com, per resoldre la qüestió de l'emplaçament, l'Ajuntament va proposar aprofitar el que va ser Centre d'Informàtica durant les Olimpíades del 1992, al carrer de Lleida núm. 28: unes instal·lacions ideals per la seva sòlida estructura *bunqueritzada*, però que aleshores estaven infrautilitzades. El Departament d'Interior va acceptar finalment aquesta proposta com a solució temporal fins que entri en funcionament el Centre 112 i la Sala Barcelona, que s'ha de construir l'any 2012





als voltants de la Maquinista —a Sant Andreu— i que acollirà tots els serveis d'emergència de Catalunya, aglutinats en el telèfon 112.



Per solucionar el tema de les telecomunicacions, i seguint amb aquesta estratègia d'aprofitar al màxim els recursos existents, des de l'Àrea de Prevenció, Seguretat i Mobilitat, i d'acord amb l'IMI, es va decidir adherir-se a la xarxa RESCAT de tecnologia digital Tetra, el mateix sistema que ja estava utilitzant la Generalitat i “amb el qual vam aconseguir estalviar-nos els tres o quatre milions d'euros que ens hauria costat un desenvolupament propi, i així dotar la Guàrdia Urbana i els bombers amb més de 1.800 terminals telefònics i monitors d'última generació que necessitàvem, i que connecten amb la Sala Conjunta”.

La ubicació física i el sistema de telecomunicacions de la Sala Conjunta de Comandament ja estaven decidides, però paral·lelament restava quelcom tan fonamental per resoldre com la coordinació entre els respectius sistemes informàtics que vertebraven la resposta activa dels dos cossos policials davant les trucades





telefòniques dels ciutadans, les comunicacions a la central de les diverses patrulles, i el seguiment de les incidències del trànsit per mitjà de les càmeres col·locades a les vies principals.

“El principal problema amb què ens vam trobar és que el sistema informàtic dels Mossos —el programa Fènix— estava concebut per a atendre només temes de seguretat i no preveia les ordenances ni altres competències de les policies locals. És a dir, les necessitats d’una gran ciutat com Barcelona, amb més de 1.600.000 habitants”, explica Dalmau, “i a més, tampoc podíem prescindir del nostre programa Mycellium, perquè és el que permet treballar amb tota la resta de departaments municipals per dur a terme polítiques transversals.”

Va ser aleshores quan es va decidir, sempre amb l’assessorament de l’IMI, que la millor solució era el disseny d’11 passarel·les informàtiques entre els programes Fènix i Mycellium, la missió de les quals seria que tots dos sistemes poguessin intercanviar-se dades i establir al moment les titularitats i la intervenció mínima obligada de cada cos davant els diferents tipus d’incidències. Però, al marge d’aquests processos d’implementació de noves tecnologies i desenvolupaments informàtics, aquest cas d’innovació resulta especialment interessant per la seva vessant conceptual i organitzativa, tant per haver ideat aquest espai únic que permet que dos cossos policials treballin plegats en un mateix espai com per la manera com totes dues administracions van planificar la seva execució. “Generalitat i Ajuntament ens vam posar d’acord a consensuar l’enginyeria de sistemes (que es va encarregar a una prestigiosa empresa barcelonina), a posar al capdavant els més diligents de cada àrea, i a avançar els diners al 50%”, subratlla Dalmau. “Tot plegat, va ser un model de «supercol·laboració» entre ambdues administracions. I va ser així com només cinc mesos més tard, totes les instal·lacions van





poder entrar en funcionament la data prevista.”

Prova del seu bon funcionament és el fet que no va passar gaire temps abans que els Bombers de Barcelona també s’hi incorporessin, i en aquests moments s’està treballant perquè també ho pugui fer el Servei d’Emergències Mèdiques (SEM). És així com aquesta sala s’ha consolidat com a cervell operatiu des d’on es coordina la resposta dels principals serveis d’emergències de la Ciutat Comtal i on es reuneixen tots els membres de la Junta de Seguretat per fer front a les situacions més crítiques. “Aquesta experiència ha estat tan satisfactòria que, de fet, quan el 2012 puguem fer el trasllat a la Sala Barcelona, n’hi haurà prou a replicar-hi la sala actual, i mantindrem la d’ara com a centre operatiu de reserva amb el qual també és molt convenient de poder-hi comptar”, explica Dalmau.

## **CONCLUSIONS: la innovació com a font d’orgull i de motivació de tot un equip**

Per al gerent de l’Àrea de Prevenció, Seguretat i Mobilitat, el més interessant d’aquesta mena d’iniciatives innovadores és que “obligues la resta de la teva organització a adaptar-se als canvis i a fer-hi les seves aportacions; és a dir, et converteixes en un promotor de la innovació”. Una bona mostra d’això és la nova versió dels programes Mycellium i Cooper (planificació de feines) que actualment s’està desenvolupant en col·laboració amb l’IMI, i que farà possible, entre d’altres moltes coses, per exemple, que els agents que inspeccionen un local, gràcies al seu nou PDA, en puguin consultar tot l’historial i si compleix totes les normatives municipals. Una acció que permetrà que la Guàrdia Urbana treballi d’una manera més operativa i transversal amb la resta de departaments de l’Ajuntament, amb una espectacular millora de l’eficiència.





De fet, d'acord amb aquesta estratègia de l'Ajuntament de fer de Barcelona una plataforma per al desenvolupament d'iniciatives innovadores, ja fa uns anys que des de la Guàrdia Urbana es treballa amb les principals empreses del sector per desenvolupar les eines més modernes i innovadores, com els nous terminals GPS i Pocket PC, que doten els agents de molta més mobilitat i els permeten exercir les seves funcions més a prop dels ciutadans.

Un altre benefici innegable d'aquest tipus de projectes innovadors és “comprovar com des de l'Ajuntament podem ser la locomotora de l'economia local, com ho demostra la participació i la implicació d'empreses barcelonines i catalanes en la posada en marxa de la Sala Conjunta de Comandament”, assenyala Joan Albert Dalmau.

“I un altre aspecte que no podem oblidar és la font d'orgull i de motivació que representa per a tot el departament, com és el cas quan vénen d'altres ciutats a estudiar aquest tipus de projectes innovadors i que situen la Guàrdia Urbana de la nostra ciutat al capdavant de les policies locals de l'Estat espanyol”, conclou.







## IDEES FORÇA

- Davant el repte del desplegament dels Mossos d'Esquadra, l'Ajuntament de Barcelona va decidir impulsar la creació d'una Sala Conjunta de Comandament perquè la policia autonòmica i la Guàrdia Urbana poguessin treballar braç a braç i coordinar-se en temps real per resoldre les incidències que requereixen les intervencions més immediates, com ara un accident de trànsit.
- Com no hi havia precedents d'una sala similar, aquesta iniciativa representava una gran innovació des del punt de vista conceptual, però, gràcies al model organitzatiu i de supercol·laboració establert entre l'Àrea de Prevenció, Seguretat i Mobilitat, i el Departament d'Interior es va aconseguir que entrés en funcionament la data prevista, el novembre del 2005, només cinc mesos després d'iniciar-se el projecte, i amb tants bons resultats que no van trigar a afegir-s'hi els Bombers de Barcelona i en aquests moments es treballa en la implementació del SEM.
- D'aquesta manera, aquest projecte innovador s'ha convertit en un referent per a moltes ciutats que volen imitar-lo, com molts d'altres en la mateixa línia que la Guàrdia Urbana ajuda a desenvolupar, en col·laboració amb l'IMI, i que fan de la ciutat de Barcelona una plataforma per a la innovació, tot ajudant a impulsar-hi l'economia local.

