

Mesura de Govern

**Uns serveis d'emergències més pròxims per
una ciutat global. Eines per a la resiliència de
Barcelona**

B
BC
BN

Uns serveis d'emergències més pròxims per una ciutat global. Eines per a la resiliència de Barcelona.

Contingut del document.

» 01. Introducció i justificació.....	2
» 02. Situació a Barcelona.....	4
» 03. Objectius de la mesura.....	6
» 04. Principis inspiradors.....	7
» 05. Metodologia i Governança.....	8
» 06. Programa de mesures.....	9
Eix 1. Millorar la demanda a la incidència, a la urgència i a l'emergència.....	10
Eix 2. Consolidar la continuïtat del Sistema.....	17
Eix 3. Compromís amb la qualitat i avaluació del servei.....	26
Eix 4. Comunicació i informació en la Gestió de la Demanda.....	30
» 07. Sistema de Seguiment i avaluació.....	34
» 08. Cronograma.....	35
» 09. Pressupost.....	36
» 10. Avaluació final.....	36

Uns serveis d'emergències més pròxims per una ciutat global. Eines per a la resiliència de Barcelona.

» 01. Introducció i justificació.

L'elaboració d'aquesta mesura respon a la necessitat de renovar un model que, tot i ser exitós, ha de fer front a noves dinàmiques complexes i a un entorn marcat per la incertesa. Aquest nou entorn exigeix una reformulació de les maneres de funcionar, d'adreçar-se als ciutadans i d'organitzar-se professionalment.

Diversos estudis demostren que la prestació de serveis a la ciutadania ha evolucionat en els darrers anys, i ha pres una major importància, en cadascuna de les àrees de l'Administració Pública. Garantir uns serveis de qualitat, d'accés fàcil i pròxim, que donin solucions àgils i eficaces amb tracte professional, són exigències de la ciutadania.

Davant d'aquesta situació, l'Ajuntament de Barcelona, i dins marc de la reforma dels serveis de prevenció i seguretat pública a la ciutat de Barcelona, el Govern municipal ha situat la prevenció i les emergències com a eix prioritari de la seguretat. D'una banda, s'ha estat avançant en la coordinació entre agències, establint mecanismes d'intercanvi d'informació i de coordinació d'actuacions, en un sistema obert, integrat, dinàmic, eficaç i eficient, que introdueix tots els nous aspectes de la seguretat per una societat en canvi constant. Per l'altre, s'està avançant cap al disseny d'un Sistema Integral de la Seguretat Pública¹, en clau de ciutat i d'àmbit metropolità, que respongui a les necessitats reals i evolutives del conjunt de la ciutadania.

El document actual és fruit d'un procés participatiu. Aquesta és, precisament, una de les fortaleces del Pla. El treball s'ha fet amb col·laboració i consens per part de tothom que hi ha intervingut.

La mesura respon a la necessitat de donar resposta, cobertura i protecció a la ciutadania amb un Sistema més integral, obert i dinàmic de la gestió de la incidència², la urgència³ i l'emergència⁴.

Aquesta mesura, s'emmarca dins els compromisos de l'Acord de Govern i el PAM per avançar en la protecció civil i la prevenció a les emergències com a repte present i futur. Consolidar un Sistema Integral de Seguretat Pública.

¹ Definim Sistema Integral de la Seguretat Pública com el conjunt de diferents cossos de seguretat, emergències i serveis que s'activen d'una forma coordinada, efectiva, eficient i integral quan succeeix una incidència, urgència i/o emergència per a donar una resposta adequada a les diferents necessitats originades.

² Definim incidència com tots aquells casos que NO requereixin d'una resposta immediata perquè no tenen risc per persones i/o béns/seguretat.

³ Definim urgència com totes aquelles situacions en que es precisa una atenció immediata.

⁴ Definim emergència com totes aquelles situacions crítiques de perill evident per a la vida de les persones i/o béns/seguretat.

En altres paraules, avançar en un Sistema que pugui facilitar: 1. Les interaccions entre canals de manera consistent i integrada: integració al telèfon 112; 2. Impulsar una nova gestió de la incidència, urgència i emergència; 3. Promoure nous criteris operatius; 4. Consolidar la continuïtat del Sistema; 5. Compromís amb la qualitat i avaluació del servei.

Pel que fa al document, s'estructura en tres parts. En una primera part, hi trobem les disposicions relatives a la situació inicial, la justificació, i al seu objecte. La segona, estableix els principis que inspiren la mesura, els eixos d'actuació i les accions que impulsarà la mesura. Finalment, s'estableix un pressupost i un calendari d'execució.

» 02. Situació a Barcelona.

1. Barcelona disposa de diferents models especialitzats en la gestió de la seguretat, amb un enfoc tradicional.

La Guàrdia Urbana desenvolupa les funcions policials en l'àmbit municipal (entre d'altres, vetllar pel compliment de la normativa municipal, la garantia de la seguretat, la convivència, la seguretat viària); i els Bombers assumeixen la prevenció, extinció d'incendis i salvaments, donant servei en l'extinció d'incendis, auxili de persones en perill o atrapades (esfondraments, accidents de circulació, etc.), rescat d'animals, actuació en cas de fuites, etc.

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (en endavant CAT112), entitat de dret públic adscrita al Departament d'Interior, té l'exercici de les competències de la Generalitat de Catalunya en matèria d'atenció i gestió de trucades d'urgència per mitjà del número telefònic 112.

2. L'any 2005 es va crear la Mesa de Coordinació Operativa i amb posterioritat la Sala Conjunta de Comandament (en endavant SCC) i el Centre de Gestió d'Emergències (en endavant CGE) on es gestionen les emergències, urgències i incidents de la Ciutat de Barcelona.

En el mateix àmbit físic resideixen les infraestructures necessàries per a la gestió de les incidències, urgències i emergències per part del Cos de Mossos d'Esquadra, la Guàrdia Urbana de Barcelona, Bombers de Barcelona i el Servei d'Emergències Mèdiques. Paral·lelament, les sales del SEM i SPEIS es troben en diferents dependències.

3. El servei de l'atenció telefònica del Cos Bombers de Barcelona (en endavant SPEIS) i Guàrdia Urbana de Barcelona (en endavant GUB) es realitza mitjançant l'112, 080 i 092. El servei d'atenció telefònica 080 i 092 es realitza en un centre de recepció de trucades, -extern al carrer Lleida- i es presta mitjançant plataformes telefòniques d'operadors especialitzats. El 080 i 092 estan connectats entre si, però no estan integrats al CAT112.
4. L'actual gestió de serveis i el seu procediment està produint una duplicitat de funcions entre les agències, interactuant totes amb el requeridor de manera consecutiva. El procediment actual consisteix en què un cop l'operador del CAT112 finalitza la bateria de preguntes al requeridor, com que encara no es pot enviar la carta de servei telemàticament, es realitza una trucada telefònica al "callcenter" del 080 i 092, on l'operador 080 i 092 torna a realitzar una altra bateria de preguntes al requeridor, fins que finalment envia la carta de servei al programa de despatx. És a partir d'aquest moment que l'SPEIS i GUB poden començar a gestionar el servei i assignar-hi recursos.

5. La Sala Conjunta de Comandament (SCC) on es gestionen les emergències, urgències i incidents de la ciutat de Barcelona és un espai que va ser creat el novembre de 2005 i s'ha d'adaptar, a nivell material, tecnològic i humà.
6. Les sales de coordinació són una peça clau dels sistemes d'emergències perquè garanteixen l'ordre de les accions i homogeneïtzen l'assistència generada pels alertants. Actualment, en cas d'una eventual contingència de les sales de CGE i SCC, s'ha acordat amb l'actual empresa adjudicatària la cessió d'un espai per tal de garantir la continuïtat del servei per part de GUB i SPEIS. PGME disposa del seu propi pla de contingència.
7. El CPD i la sala d'operacions són els dos espais clau on s'ubiquen els sistemes d'informació crítics. L'objectiu és que les sales de SPEIS (CGE) i de GUB (SCC) tinguin catalogació d'infraestructures crítiques.

» 03. Objectius de la mesura.

Davant aquesta situació, es una prioritat la necessitat d'adaptar l'organització a les necessitats reals de la ciutadania i als diferents operadors de l'emergència. Així doncs, proposem un Pla que tingui com a eix central la millora de la qualitat del servei d'atenció en la gestió d'incidències, urgències i emergències, a la ciutat de Barcelona.

Aquesta missió es desenvolupa en una estructura de quatre grans eixos estratègics, que recullen uns dels objectius principals de les polítiques de prevenció i seguretat: establir un sistema de seguretat més integrat, coordinat, eficaç i eficient en la gestió de la demanda, en cas d'una urgència i/o emergència, per millorar en el temps de resposta.

Aquelles mesures que depenen exclusivament o prioritàriament del mateix Ajuntament es desenvoluparan segons el calendari proposat. Les mesures que requereixen el lideratge i la coordinació intensa amb altres administracions, es posaran en coneixement dels impulsors per tal de coordinar i concertar els calendaris d'aplicació.

» 04. Principis inspiradors.

La prevenció i seguretat són una construcció social, com la mateixa ciutat. En aquest sentit, les ciutats, com estructures socials i culturalment polièdriques, i esdevenen l'espai on donar en primera instància les solucions locals per construir respostes eficients als reptes globals.

El nou model, doncs, vol facilitar la interacció entre diferents canals de manera consistent i integrada i proporcionar als diferents serveis d'emergència la informació que necessiten per operar. Tot fent valdre els següents principis rectors:

Humanitat: pel valor únic i irremplaçable de cada ésser humà, defensem l'atenció a les persones i la potenciació a l'accessibilitat dels serveis d'emergències.

Proximitat: treballem per afavorir el contacte amb el ciutadà i transmetre confiança i credibilitat.

Eficiència: com a capacitat d'arribar a l'objectiu planejat amb el **menor** cost o sense malbaratar recursos.

Resposta integral: com a compromís a treballar en xarxa, amb una resposta coordinada i col·lectiva a una emergència.

Capacitat de resposta: com a qualitat en l'atenció a la ciutadania.

Credibilitat: ferm compromís per al compliment de les funcions pròpies del lloc, per oferir el millor servei possible i assolir les expectatives.

Professionalitat: com a voluntat de servei i desenvolupament d'aptituds orientades cap a satisfacció de la ciutadania amb un servei de qualitat.

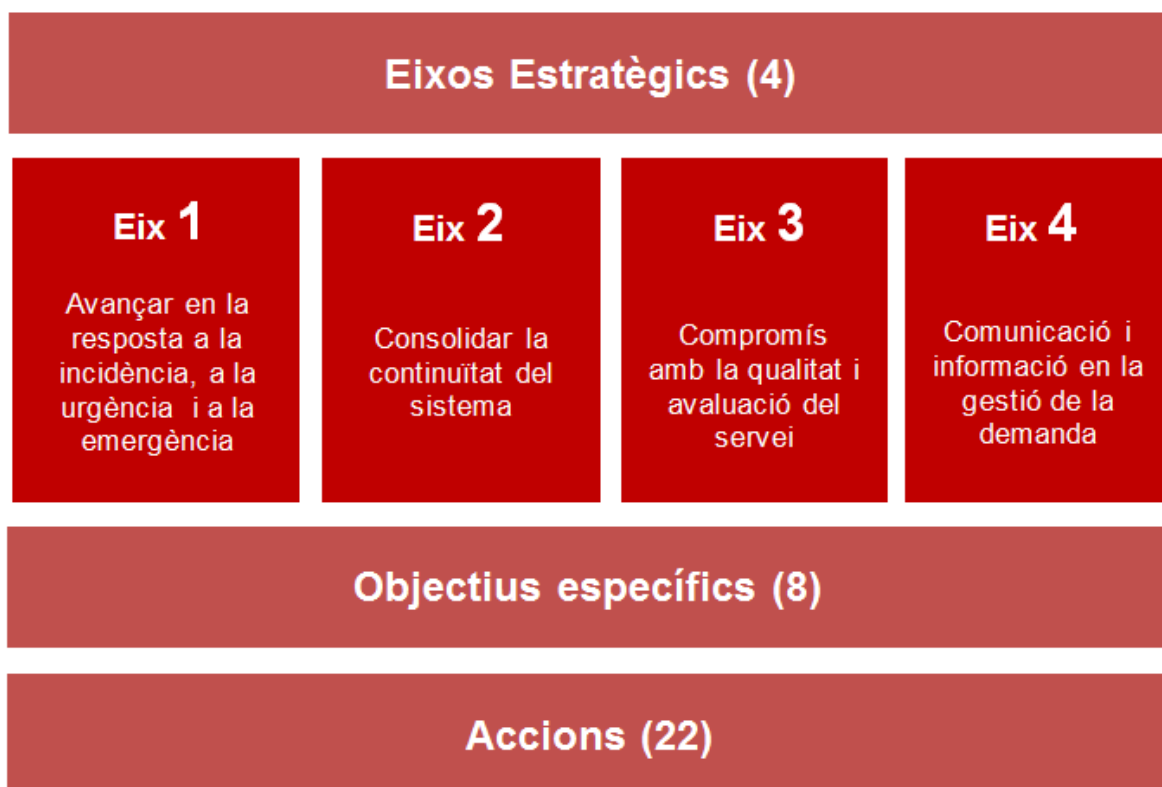
» 05. Metodologia i Governança.

El Pla ha estat elaborat a partir d'un procés compartit entre els cossos de Guàrdia Urbana i Bombers de Barcelona. Aquest procés s'ha dut a terme des d'un plantejament de governança i d'inclusió. És a dir, es parteix del principi que «les polítiques públiques es formulen i s'implementen a través d'una plèthora d'institucions, mecanismes i processos, formals i informals, que prenen formes molt variades i que expressen pautes d'interacció entre els governs, la societat i el sector privat.»

Per tant, el Pla s'ha elaborat tenint en compte també tant els diferents agents implicats dins de l'Administració Municipal, com les entitats i la ciutadania. S'han tingut en compte les aportacions realitzades per persones implicades en les polítiques de prevenció i seguretat a la ciutat: personal tècnic de la Gerència de Seguretat i Prevenció, de l'Institut Municipal d'Informàtica, les responsables de projectes de l'112, Cos de Mossos d'Esquadra i Serveis d'Emergències Mèdiques. Per això el concepte de governança ens serveix per definir una gestió del Pla que implica a tots i totes les agents.

» 06. Programa de mesures.

El Pla es desenvolupa a partir de les mesures i les accions que donen resposta a cadascun dels objectius estratègics. Així mateix, les necessitats de recursos i les inversions derivades de les mesures i accions del Pla caldrà considerar-les en els pressupostos municipals segons correspongui. Cal senyalar que determinades mesures poden tenir horitzons temporals més enllà dels plans anuals i caldrà tenir-ho en compte a l'hora de periodificar-les. En aquesta mesura es defineixen quatre pilars bàsics, els eixos estratègics, que es desglossen en un total de 22 accions concretes, que en conjunt dibuixen un sistema de seguretat més integral, eficaç, eficient i coordinat en relació a la gestió de la demanda.



Aquesta és l'estructura en 4 grans eixos i 8 objectius, però estan interconnectats entre ells i responen a una transversalitat on l'eix principal és la cobertura, resposta i protecció davant les incidents, urgències i emergències.

Eix 1. Avançar en la millora en la demanda

Actualment, disposem d'un sistema universal, sòlid, equitatiu, de fàcil accessibilitat, eficaç, amb professionals experimentats i amb prou coneixement per una gestió adequada de l'emergència. Els serveis prestats per les sales formen part essencial en el posicionament estratègic de l'organització. Tanmateix s'ha d'adaptar, a nivell material, tecnològic i humà, als temps actuals per donar el servei que la ciutat de Barcelona i la seva ciutadania necessita i mereix.

Davant aquesta situació, i per avançar cap a un Sistema Integral de la Seguretat Públic, d'abast metropolità, és fonamental actuar en dos sentits: d'una banda, oferir una "única porta d'entrada" a les incidències, urgències i emergències a la ciutat de Barcelona. I d'una altra, promoure una gestió més coordinada, flexible, asimètrica i multifuncional.

Per abordar aquestes qüestions de manera integral es proposen un paquet d'accions que han d'avançar simultàniament en les següents línies:

Objectiu 1.

Coordinació en la canalització de la demanda d'assistència.

Línies d'acció.

Acció 1. Reorganització dels canals d'assistència. La integració de GUB i SPEIS al telèfon d'emergències 112.

L'112 és el telèfon més utilitzat a Europa i està molt implantat i ben valorat per la ciutadania a Barcelona. Són tres xifres fàcils de recordar per persones grans i infants. Són números fàcils d'aprendre, els infants són els primers que l'aprenen, i es poden utilitzar regles mnemotècniques, tals com què l'1 i l'1 sumen 2.

Les dades estadístiques, del Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament de l'Ajuntament de Barcelona i la Guàrdia Urbana de l'any 2020, ens mostren que el 81% dels serveis que arriben al 080 són derivats del 112. El 40% de les rebudes pel 092 són derivades del 112.

Davant aquesta situació, l'Ajuntament de Barcelona durà a terme la integració de totes les trucades d'emergència que actualment reben els telèfons de la Guàrdia Urbana -092- i del Servei de Prevenció i Extinció d'Incendis -080- en el telèfon d'emergència -112-, amb la finalitat que la ciutadania només utilitzi aquest en cas de necessitat.

Amb la integració a l'112, l'Ajuntament vol adaptar els serveis de seguretat i emergències i la seva capacitat de resposta a la nova realitat social i a la demanda ciutadana.

Oferir una “única porta d'entrada” a les incidències, urgències i emergències a la ciutat de Barcelona suposarà dues línies d'actuació. D'una banda la unificació de processos, i per l'altra, potenciar la sinèrgia de les eines de coordinació a través d'una plataforma tecnològica que permetrà millorar l'eficàcia i l'eficiència de la resposta del sistema públic a les incidències, urgències i emergències.

D'entrada, amb la integració al model 112 avancem en la coordinació operativa i la resposta a la demanda assistencial. El ciutadà rebrà una resposta més ràpida i efectiva: amb una sola trucada activarem els serveis, optimitzarem la informació i coordinació, i millorarem el servei. Elements, tots ells valuosos per a la resolució d'una urgència i/o emergència. En l'àmbit qualitatiu, des del punt de vista de l'eficiència de l'administració, la integració al CAT112 eliminarà l'actual duplictat de funcions de les Agències, la qual cosa serà percebuda per la ciutadania com una millora en la qualitat del servei. En l'àmbit quantitatiu, la integració al CAT112 suposarà una reducció del temps total de gestió d'incidents, ja que la carta de servei del CAT112 ens arribarà automàticament al “dispatcher”, estalviant-nos el temps de gestió del 080 i 092.

Segon, amb la integració al model 112 disposem de tota la cadena assistencial que s'inicia en el moment de la trucada. S'activa el personal necessari d'una manera ordenada i ràpida, simplificant el conjunt d'activitats seqüencials i complexes amb la finalitat d'optimització del servei en favor del ciutadà.

Tercer, garantirem l'atenció de les trucades d'emergència en tots els casos mitjançant el manteniment del sistema de continuïtat del servei davant diferents incidències que es puguin produir (Certificació ISO22301).

Quart, millorarem l'accés a les trucades d'emergència mitjançant el desenvolupament i implantació d'una aplicació específica per a mòbils per millorar el procés de localització de les persones que truquen al 112.

I, en darrer lloc, garantirem l'accés universal de totes les persones, sigui quina sigui la seva condició, als serveis d'emergències. Això es farà amb la implantació de dues aplicacions per a dispositius mòbils intel·ligents, una per a persones amb discapacitat auditiva o amb dificultats amb la parla, i l'altra per a turistes que no parlin cap dels 5 idiomes en què atén el 112 (català, castellà, anglès, francès i alemany).

Al mateix temps, fruit de la integració de GUB i SPEIS al 112, sorgeix la possibilitat de revisar el sistema de gestió de la demanda a la incidència, urgència i l'emergència i adaptar-lo a una nova visió més integral i coordinada amb la finalitat d'incrementar la qualitat de les prestacions i millorar la satisfacció de la ciutadania. Aquest canvi és el primer pas cap a una transformació gradual entre el model de gestió antic de coordinació i el nou de gestió integral.

Aquest canvi en la gestió de les incidències, urgències i emergències farà que el 95% de les trucades que actualment es fan a Guàrdia Urbana de Barcelona i Bombers de Barcelona siguin ateses pel 112. El 5% restant, que només requereixen informació, seran

ateses per un servei d'informació. Aquesta transformació no intervindrà directament sobre l'operativitat, sinó sobre la coordinació de la demanda. La coordinació és, provablement, el principal valor que pot aportar 112 al Sistema de la Seguretat Pública.

Objectiu 2.

Impulsar una nova gestió en la canalització de la demanda assistencial.

Línies d'acció.

Acció 2. Promoure nous criteris operatius a la gestió de la demanda.

El principal objectiu d'aquest àmbit és la reducció dels procediments, evitar duplicitats i competències. La principal línia de treball va adreçada a l'establiment d'un nou criteri de l'assignació de recursos d'acord amb criteris de Titularitat, Proximitat i Disponibilitat immediata al lloc dels fets. Tant GUB com SPEIS rebran la totalitat de les cartes d'incidència, urgència i emergència.

La GUB rebrà la pràctica totalitat de les cartes d'incidència urgents, de la titularitat de PGME i s'acorda l'atenció a la demanda ciutadana, si hi ha risc per les persones o béns.

L'acord s'estableix amb l'aplicació del vigent Conveni Marc de coordinació i col·laboració en matèria de seguretat pública i policia entre el Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, que es troba plenament vigent i a on en el seu capítol 1, apartat 3r, detalla el reconeixement dels aspectes als quals volem fer referència:

- Punt 5: L'actuació en benefici de la ciutadania
- Punt 7: La col·laboració, cooperació i informació recíproca.
- Punt 8: La intervenció mínima obligada, la proximitat i la disponibilitat immediata.

La distribució de recursos per part dels cossos policials que hi operen a Barcelona es faran d'acord amb tres nivells:

1r Nivell: Titularitat

Assignació de recursos per part dels cossos policials que hi operen a Barcelona (entrada d'origen CAT112) d'acord amb l'aplicació del Conveni marc de Coordinació i col·laboració en matèria de seguretat pública i policial entre el Departament d'Interior i l'Ajuntament de Barcelona, titularitats d'incidents.

En aquest sentit desapareix la doble titularitat de l'incident. Cada cos és titular o col·laborador de l'incident.

I es traspassa al cos col·laborador totes les actuacions portades a terme fins a aquell moment.

GUB rebrà còpia de gairebé tots els incidents de caràcter urgent competència de la PGME (informació recíproca a la qual fa referència el conveni i poder aplicar, d'aquesta manera, el principi d'intervenció mínima obligada per proximitat al lloc dels fets).

2n nivell: Responsabilitat.

El criteri de Responsabilitat s'estableix en funció de la proximitat i la disponibilitat immediata al lloc dels fets, independentment de la titularitat.

La distribució de recursos es farà d'acord amb els principis regulats a l'actual Conveni Marc de la Generalitat Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, de manera que, independentment de la titularitat, l'atenció inicial (patrulla reactiva) serà aquella que es trobi més pròxima al lloc dels fets. Els principis en els quals es fonamenta aquesta assignació de recursos són: Punt 5: Actuació en benefici de la ciutadania. Punt 7: Informació recíproca. Punt 8: Principi d'Intervenció mínima obligada, proximitat i la disponibilitat immediata.

En cas de no haver-hi disponibilitat de recursos en cap dels cossos policials, serà responsabilitat del cos titular la recerca i assignació dels recursos adient (1r Nivell).

Mitjançant l'acord a la Mesa de coordinació Operativa (MCO, es concretaran els criteris operatius d'alguns casos especials i es formarà als agents en els procediments de determinats supòsits per a una actuació eficaç i segura per a agents i ciutadania (atracaments, entitats de risc, apressos d'ostatges, etc.).

3r nivell: Titularitat

La complementació i finalització de les actuacions seran a càrrec del cos titular, d'acord amb el 1r nivell. Aquest relleu competencial es portarà a terme tan aviat com sigui possible, traspasant al cos col·laborador totes les actuacions portades a terme fins a aquell moment.

Pel que fa al SEM (Central de coordinació BCN Ciutat i unitats assistencials BCN Ciutat) i a SPEIS, amb motiu de la integració a l'112, i la creació de la sala de coordinació SAFETY, s'ha establert un nou criteri de prioritització assistencial.

Com a principi bàsic, el SEM actuarà sempre que se sospiti o hi hagi una persona que requereixi assistència sanitària immediata o urgent, així com davant de riscos sanitaris potencials per a les persones, determinant en tot moment el recurs assistencial més adient. Al mateix temps, el SEM satisfarà les demandes de l'SPEIS, amb l'equip assistencial necessari, en funció de l'incident. No obstant, el Servei Sanitari de l'SPEIS, tindrà com a

funció la prestació de serveis relatius a les tasques pròpies de l'operativa de desplegament de les actuacions de l'SPEIS.

L'SPEIS atindrà, segons la demanda de la Sala SEM Barcelona, determinats serveis urgents a la via pública i/o domicili, atesa la proximitat de parcs dotats d'ambulància. Al mateix temps, l'SPEIS col·laborarà amb el SEM en situacions d'accessibilitat o evacuació limitades, a fi que es pugui prestar l'assistència a les persones que ho puguin necessitar. Per millorar el coneixement mutu entre agències, es proposarà i planificarà la realització d'accions formatives per al personal respectiu, i personal de nou accés.

Acció 3. Redimensionar les sales i les seves funcions.

Aquest objectiu respon a la necessitat d'avançar en l'eficiència de l'organització. D'una banda, integrarem els quatre models en dos sistemes. El Sistema de gestió de la seguretat amb GUB i PGME i el Sistema de gestió de l'emergència amb SPEIS i SEM. Al primer, li denominem SECURITY⁵ i al segon, SAFETY⁶. Això suposa, acceptar les següents premisses:

- a) Objectiu general comú: cada organització del sistema tindrà un únic objectiu i aquest serà comú.
- b) Missió semblant: La missió de cada organització intervinent tindrà una base comuna i estarà adaptada a cadascun de les funcions socials que realitza.
- c) Valors semblants: S'identificaran una sèrie de valors comuns per a totes les organitzacions.
- d) Multi-tasques: Els diferents actors del sistema actuaran de forma "multitask⁷", de manera que tots tindran una base comuna, amb **les** especificacions singulars de cadascun.
- e) Formació operativa comuna: Els actors i especialment els seus comandaments, tindran una formació operativa nuclear comuna, amb especificitats i singularitats pròpies de la seva disciplina.
- f) Competències compartides: Les organitzacions tindran competències compartides, de manera que una Agència pugui realitzar funcions de diversos Cossos.

⁵ Security és un terme que definim l'àrea de protecció de la seguretat des del punt de vista de seguretat ciutadana.

⁶ Safety és un terme que definim l'àrea de protecció de la seguretat des de l'àmbit de l'Atenció d'Emergències i Protecció Civil.

⁷ Multitask és un terme cada vegada més utilitzat en la gestió de persones que es refereix a la capacitat d'un individu a realitzar diversos processos al mateix temps.

- g) Dependències mixtes: Les persones podran tenir dependències jeràrquiques i funcionals diferents.
- h) Autoritat operativa: l'autoritat estarà relacionada amb l'operació, és a dir, amb la funció de servei i no amb la tecnologia.
- i) Entorns de treball col·laboratius: Es procuraran treballs en entorns entre iguals, amb avaluació de rendiment i significatius, del tipus col·laboratiu.

La sala SAFETY i SECURITY estarà organitzada per la Sala de Coordinació de Comandament (SCC). De l'altra, la integració mitjançant passarel·la telemàtica entre els sistemes de gestió d'emergències del CAT112 i l'Ajuntament de Barcelona, fa que les incidències, urgències i emergències generades pel CAT112 es rebin automàticament als terminals de sala de GUB i SPEIS, que comparteixen programa de gestió d'emergències. Aquesta integració telemàtica, juntament amb la possibilitat de consultar en temps real els incidents generats pel CAT112 des de la sala de coordinació SAFETY i SECURITY mitjançant el visor TAVI⁸ i el telèfon administratiu de GUB indicat per a la seva conseqüent gestió, farà que millori la qualitat de la gestió dels incidents i optimitzarà el servei.

El servei es garanteix les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. L'SPEIS redimensionarà els mateixos gestors i les seves funcions. S'incrementaran les funcions dels gestors de sala, sota la supervisió de personal de l'SPEIS qui mantindrà sempre la responsabilitat última de la gestió. Això donarà més consistència a l'equip de treball i millorarà la capacitat de gestió d'incidents atenent a criteris d'eficàcia i eficiència. La GUB incorporarà un Coordinador i Gestor de Sala, per complementar i recollir determinades dades necessàries per a la gestió de la demanda ciutadana, provinent de 112, amb una triple funcionalitat:

- Atendre el 5% de la demanda que requereix consulta a la base de dades.
- Atendre funcions informatives de l'Oficina d'Atenció a la Demanda (l'OAD).
- Constituir part fonamental de la hipotètica contingència sorgida en cas de caiguda del sistema / fallida xarxa.

Les trucades telefòniques adreçades al 080 i 092 que no generin una actuació d'urgència o emergència, així com les rebudes als telèfons administratius de SPEIS i GUB, al telèfon d'atenció per incidents derivats de l'activitat en habitatges d'ús turístic (HUT) o d'altres gestions administratives derivades de queixes i molèsties veïnals, el CAT112 i 010 es derivaran als telèfons administratius de SPEIS o GUB per a la seva conseqüent gestió.

⁸Visor TAVI no es per gestionar incidents de Sala d'SPEIS / GUB. Forma part d'una eina bàsicament per a la contingència o per visualitzar en remot els incidents rebuts per 112.

D'altra banda potenciarem l'Oficina d'Atenció a la Demanda de GUB amb l'objectiu de resoldre telefònicament en la mateixa sala de coordinació totes aquelles demandes, que no requereixin mobilitzar patrulles de reacció. L'objectiu és optimitzar la mobilització patrulles i prioritzar la seva presència la presència a via pública, allà on són necessàries.

Aquesta acció s'emmarca dins de la política de proximitat i comunicació efectiva que porta a terme la GUB.

Eix 2. Consolidar la continuïtat del Sistema

El segon eix que es desenvoluparà fa referència a la continuïtat i millorament del sistema. La principal línia de treball va adreçada a garantir l'atenció a les trucades d'emergències en tots els casos mitjançant el manteniment del sistema de continuïtat del servei davant diferents incidències que es puguin produir.

El bon posicionament tecnològic, quant a mitjans i recursos humans, ens permet aprofitar, tant les oportunitats tecnològiques com les iniciatives de millora dels nostres processos més crítics. Així també es possibilita el desenvolupament continu de les prestacions del Servei i dels seus processos estratègics, operatius i logístics.

Des que l'any 2005 es va crear la Mesa de Coordinació Operativa i amb posterioritat la Sala Conjunta de Comandament (en endavant SCC) i el Centre de Gestió d'Emergències (en endavant CGE) han estat molts els projectes duts a terme per a millorar el funcionament del Centre.

La plataforma tecnològica, que és objecte d'un manteniment evolutiu permanent, està preparada per a suportar nous reptes del servei d'emergències incorporant tecnologies aliades i integradores per a donar una resposta més eficaç i ràpida a la ciutadania.

Per un costat, el procés d'integració dels números d'emergència 080 de Bombers de Barcelona i 092 de Guàrdia Urbana, i posteriorment la posada en marxa de la passarel·la de comunicació que permet la transferència de dades per via telemàtica del 112 al Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM) i Cos de Mossos d'Esquadra (PGME) suposarà un gran canvi qualitatiu en la gestió de les trucades: Reducció de les trucades malicioses; millora en l'atenció i gestió de les trucades que tenen a veure amb situacions de violència masclista; millores en l'atenció de trucades de diferents col·lectius que, per les seves característiques, necessiten una atenció especial en les trucades d'urgència; així com la creació de diferents aplicacions mòbils per a diferents col·lectius, constituïran la clau de la millora del servei.

Tanmateix, les mesures orientades a aquesta integració, més enllà dels seus efectes en la fluïdesa de la informació, eficàcia i eficiència també tindran un efecte en el manteniment i desenvolupament del sistema de Gestió Integral de les Emergències.

Per l'altre, el fet de geolocalitzar la trucada de forma automàtica augmentarà la capacitat de resposta dels cossos d'urgència i emergència. El CAT112 té uns protocols molt consolidats en les diferents situacions de comunicació. Quan els operadors del CAT112 gestionen la comunicació de l'incident, transfereixen la posició d'una forma immediata i segons el procediment a tots els cossos que han d'intervenir en l'actuació. Ofereixen les dades relatives a la ubicació i la tipificació de forma automàtica a través d'una passarel·la informàtica als cossos que estan integrats al sistema. Així també es disposa de totes les mesures d'integració, comunicació i protocols de protecció de dades. El sistema permet

també recuperar les gravacions i mantenir tota la informació centralitzada ja sigui per qüestions d'investigació de cossos policials com de peticions de caràcter judicial.

Per abordar aquestes qüestions de manera integral es proposen un paquet d'accions que han d'avançar simultàniament en les següents línies:

Objectiu 3.

El funcionament del sistema: connexions per la gestió de la demanda.

Línies d'acció.

Acció 4. Projecte d'integració telemàtica de SPEIS i GUB, a SEM, PGME i CAT112.

Com s'ha exposat, per tal que les agències d'emergències treballin de manera segura i que facilitin l'intercanvi d'informació amb el sistema de gestió d'emergències de l'112 és necessari abordar la integració telemàtica amb el CAT112.

L'existència de les dues sales de gestió operativa del CAT112, separades territorialment, permet assegurar la continuïtat del servei davant qualsevol contingència i garantir la millor atenció al 100% de les trucades.

La integració de SPEIS i GUB s'ha realitzat, mitjançant la passarel·la amb el CAT112. Aquesta consisteix en el desenvolupament informàtic dels mòduls necessaris per aconseguir la integració telemàtica del Mycelium amb el 112 en l'entorn de producció. Això permet establir i utilitzar uns estàndards tecnològics i de nomenclatura en la missatgeria que s'intercanvia, facilitant l'ús d'un llenguatge comú a totes les entitats públiques de seguretat i emergència de Catalunya i l'intercanvi d'informació entre elles i SPEIS i GUB.

El projecte s'inicia a juliol de 2018 i s'implantarà en producció el primer trimestre de 2021.

Acció 5. Sistema de redundància i contingència.

Els dos centres del CAT112 són centres redundants tecnològicament. Cada un té instal·lat els equipaments tecnològics adients per poder atendre el 100% de les trucades que es puguin produir en qualsevol moment.

Durant el 2020 s'han realitzat diferents actualitzacions i millores en els sistemes tecnològics del 112 i de SPEIS i GUB:

- Tasques preliminars (treballs d'anàlisi, compra de llicències, construcció i implantació en l'entorn de producció que permetin la integració).

- Modificació pel tractament d'incidències de prioritat 1 amb el PGME, noves funcions de comunicació en les passarel·les de l'Ajuntament entre 112 i SEM, proves i ajustos del sistema.

Durant el 2021 estan previstes diferents actualitzacions:

- Implantació en producció de la passarel·la 112 (suport a proves, testejar prèvia a producció i incorporació de darreres versions i ajustos, fase d'estabilització del sistema, gestió i coordinació del projecte, entre altres).
- Execució dels escenaris de contingència (instal·lació i checking del mòdul 112, preparació, activació i desactivació de les 3 simulacions previstes, tasques de gestió i coordinació del projecte, entre altres).

Acció 6. Sistema de Gestió, Control i Integració dels sistemes de videovigilància.

El programa de gestió, control i integració dels sistemes de videovigilància de seguretat pública ha de permetre la renovació del sistema de videovigilància de seguretat pública aplicant noves eines de suport per vídeo anàlisi digital i tècniques d'optimització dels recursos de xarxa de comunicacions existent.

El sistema haurà de permetre abordar de forma independent i integrada, en un sol centre de procés de dades, el control de tota mena de serveis de seguretat i emergències tant d'un edifici: intrusió, incendis, CCTV i accessos, així com, si cal, altres serveis tècnics de l'edifici, com d'espais públics, CCTV, vídeo anàlisis, etc.

Centre de Comandament de Bombers (CCB).

El Centre de Comandament de Bombers no és una eina de la gestió de l'atenció a la demanda. Per això no l'hem inclòs com una acció concreta.

Però si, hem volgut incorporar-ho al document atès que permet tenir una visió més amplia de la gestió i coordinació d'emergències, millorant el flux d'informació entre la zona d'actuació, comandaments i CECOPAL. L'Objectiu és la millora de la presa de decisions en temps real millorant les comunicacions i augmentant la seguretat de les operacions per a bombers i d'altres operatius, reduint el temps i els riscos.

Es tracta d'un Centre de Comandament, en el qual es gestiona la intervenció des del punt de vista del Grup d'Intervenció normalment liderat per un bomber, però que permet integrar in situ a tots els participants d'una operació d'extinció, rescat o salvament, compartint informació, estratègies i coordinant recursos.



Entre els equipaments més destacats amb els que compta, és un espai físic amb pissarres o pantalles, que es pot convertir en una sala de reunions, en disposar d'una taula a terra, escamotada.



També, incorpora una pantalla tàctil de 86" que es connecta a una tauleta electrònica per fer-se servir com pantalla de treball.



Disposa de dos llocs de treball d'operador amb ordinadors i emissores de banda terrestre i marina.



També compta amb una càmera remota de gran definició i estació meteorològica que permet conèixer les condicions atmosfèriques reals en el lloc d'intervenció.

Està previst recepcionar el CCB a final de desembre 2020 i posar-lo operatiu al mes de febrer 2021.

Objectiu 4.

La localització de l'emergència.

Línies d'acció.

Acció 7. Col·laborar amb totes les iniciatives que facilitin que el servei 112 incorpori les coordenades geogràfiques dels abonats de les operadores de telefonia al seu sistema.

- Adequació de la Sala SECURITY. L'espai SECURITY assumirà la resolució d'incidències, urgències i emergències de les trucades derivades del telèfon 112 que afecten persones i béns amb relació a la seva seguretat. L'actual sala Conjunta de GUB i PGME es reformarà i ampliarà.
- S'aprofitarà l'espai deixat per SPEIS a l'espai SECURITY per modernitzar i augmentar el CECOR Operatiu de la SCC, lloc des d'on es segueixen, supervisen i controlen les grans incidències, emergències o situacions extraordinàries que tenen lloc a la ciutat de Barcelona. És una mesura que, sens dubte, redundarà en un millor servei a la ciutadania.
- Millores en la distribució i ergonomia dels llocs de treball i la climatització de la SCC que repercutiran en unes millors condicions de treball i un millor servei.
- Millores en la Sala de Crisi Institucional que repercutiran en un major grau d'interconnexió i control dels grans incidents, emergències i esdeveniments de la ciutat de Barcelona.
- Ampliació dels vestidors, per donar cabuda a la creixent incorporació i presència femenina a la SCC, com a mostra de la normalització i equitat als nostres serveis d'emergència i seguretat.

Acció 10. Impulsar la creació d'un nou espai a Barcelona, un Centre d'Emergències de Barcelona (CEB).

La Sala Conjunta de Comandament (SCC) i el Centre de Gestió d'Emergències (CGE), ubicades al carrer Lleida núm. 28 de Barcelona, són l'exponent de la coordinació del sistema de seguretat pública a Barcelona des que es va posar en funcionament el 2005 i 2006 respectivament. Hi treballen la Guàrdia Urbana de Barcelona, el Cos de Mossos d'Esquadra, els Bombers de Barcelona i el Sistema d'Emergències Mèdiques, per gestionar les emergències que es produeixen a la ciutat. L'espai està operatiu, però el marge de millora és ampli.

El futur Centre d'Emergències de Barcelona (CEB) és present en aquesta mesura com a objectiu de ciutat i d'abast metropolità. La construcció d'un Sistema Integrat de la Gestió d'Incidències, Urgències i Emergències amb visió metropolitana, depèn en bona part de la capacitat de promoure un espai adaptat a les necessitats dels cossos d'emergència que hi treballen. El Centre d'Emergències de Barcelona ha d'integrar en un sol espai tots els cossos operatius i organismes que participen en la gestió d'emergències a l'àrea metropolitana.

Per un costat, aquest nou espai ha de servir gestionar situacions de normalitat, les trucades d'emergències de Barcelona i de la zona metropolitana, que corresponen aproximadament al 60% del total de Catalunya. Per l'altra, respondre a situacions extraordinàries.

El nou Centre ha de prestar als seus ocupants unes comoditats raonables per tal que puguin desenvolupar un servei de qualitat en condicions sovint adverses o d'alt nivell d'estrès. I, naturalment, ha d'estar projectat per tenir accessibilitat per a persones amb

mobilitat reduïda en totes les seves dependències, incloent aparcaments, lavabos i vestidors, ascensors i zones de descans.

Cal preveure unes instal·lacions que permetin supervisar i dirigir les actuacions en qualsevol situació d'emergència extraordinària de manera coordinada, en un ambient diferenciat de la resta del servei ordinari de la ciutat i que permeti a l'equip directiu i responsables polítics fer un seguiment de primera mà de l'evolució de la resposta a aquestes emergències.

Així mateix, el Centre d'Emergències de Barcelona (CEB) ha de disposar d'un/a administrador/a que ha de:

1. Dirigir, planificar i coordinar les activitats del Centre d'Emergències de Barcelona (CEB), així com el personal propi adscrit al centre.
2. Supervisar la gestió i administració del personal propi adscrit al Centre d'Emergències de Barcelona (CEB).
3. Supervisar i coordinar l'estat i òptim funcionament de les instal·lacions i serveis de l'edifici.
4. Coordinar i representar el Centre d'Emergències de Barcelona (CEB) amb els agents interns i entitats externes.
5. Elaborar i implementar estudis i propostes per garantir l'òptim funcionament del centre.
6. Assessorar i donar suport a les activitats dels ocupants del centre, detectar aquelles necessitats que poden ser garantides amb les prestacions de les instal·lacions o serveis amb què compta l'edifici.
7. Elaborar propostes destinades a optimitzar el rendiment dels diferents serveis del centre, especialment en despesa energètica.
8. Activar els equips i mitjans necessaris per donar ràpida resposta a qualsevol necessitat intempestiva derivada d'alguna activació d'emergència de centre.
9. Supervisar els canvis tecnològics, procedimentals, o els espais organitzatius o qualsevol altre referent al correcte funcionament del Centre d'Emergències de Barcelona (CEB).
10. Complir i fer complir les normes de qualitat i procediments establerts, aportar suggeriments i participar en la millora continua.
11. Qualsevol altra funció de naturalesa anàloga que li puguin ser encomanades.

L'experiència compartida amb altres Centres de Gestió d'Emergències, ens fa valorar la necessitat de recerca d'un/a administrador/a que no tingui cap vinculació amb els organismes o serveis que integrin el nou espai, que s'incorpori ja en la fase inicial del projecte del nou centre.

Aquest/a administrador/a, caldria que disposés d'experiència en dos aspectes essencials:

1. Haver treballat en entorns d'exigència 24X7.
2. Saber liderar persones que jeràrquicament no depenguin d'ell.

Acció 11. Construcció d'un centre redundant ubicat a la Plaça Pi i Sunyer núm. 8-10.

La Gerència de Seguretat i Prevenció preveu la configuració d'una sala redundant del carrer Lleida. Aquesta sala s'ubicarà a l'edifici de la Pl. Carles Pi i Sunyer 8-10, en l'espai que ocupava el centre de Gestió de la Mobilitat. La ubicació de la sala en un espai ja adequat com a centre de control 24x7 i amb accés a les imatges i sistemes de mobilitat, permetrà l'aprofitament d'un seguit de serveis, sistemes i equips.

Aquesta sala redundant ja s'ha provat amb èxit en algunes mesures excepcionals preses al llarg de la pandèmia d'enguany, com la divisió del personal de la GUB a la SCC i el trasllat d'SPEIS a aquell edifici, si be calen algunes millores i ampliacions per tal de poder encabir la totalitat del personal i fer-la plenament operativa.

Es configura, per tant, com un centre redundant plenament operatiu de la Sala Conjunta de Comandament (SCC) i el Centre de Gestió d'Emergències (CGE), ubicades al carrer Lleida núm. 28 de Barcelona, que actualment no disposa de centre de contingència. A més, facilita l'operativa especial i ordinària en paral·lel i possibilita l'inici de projectes de millora funcional, operativa i tècnica.

Acció 12. Millores tecnològiques, adaptant les sales SECURITY i SAFATY a les demandes de la societat actual i facilitant el control i la resposta eficient dels diferents serveis davant les demandes ciutadanes. A continuació s'enumeren part de les tasques a realitzar:

- Actualització dels sistemes de gestió de càmeres de la ciutat, amb l'objectiu que el 100% funcionin en format digital, facilitant d'aquesta manera la gestió, control i supervisió de les imatges, a més de garantir totes les condicions legals que un servei tant sensible ha de tenir.
- Augment del personal de suport informàtic, per tal de garantir una presència continuada a les sales SECURITY i SAFATY que presti un suport permanent als usuaris dels diferents serveis.
- Creació de l'Oficina de Suport Tècnic, formació i desenvolupament, per tal de garantir una formació adequada i un control de qualitat de gestió dels incidents òptim.
- Millores en els servidors redundants, per tal de garantir la capacitat i continuïtat del servei, sigui quina sigui la demanda.
- Valorar la possibilitat de desenvolupament informàtic propi del programa de gestió per GUB i SPEIS, com a mitjà per fer un sistema de gestió més àgil, adaptable, estable i amb més capacitat d'explotació de dades i generació d'informes, fet que, sens dubte, ajudarà a una millor prestació de servei.

Eix 3. Compromís amb la qualitat i avaluació del servei

Un tercer eix és el del compromís amb la qualitat i avaluació del servei. Cal entendre la qualitat en un sentit ampli i transversal en el qual tots els eixos del Pla estan plenament interrelacionats. Tenir cura de les persones implica tenir en compte el compromís per la qualitat i l'avaluació del servei.

Garantir la millora continua és la prioritat. Amb aquesta intenció, s'han definit els objectius i les accions a emprendre, alineant els objectius interns de SPEIS i GUB. Comprometem en un objectiu comú, fer que els processos crítics de l'organització continuïn funcionant davant possibles incidents que afectin el normal funcionament.

En matèria de gestió, s'ha procedit a una revisió general dels processos interns.

A continuació presentem els objectius bàsics i les accions a emprendre.

Objectiu 6.

Continuïtat del sistema.

Línies d'acció.

Acció 13. Elaborar un Pla de contingència i redundància.

Tant GUB com SPEIS disposen de plans de contingència. Tanmateix, creiem necessari convergir cap a un model comú. Per això, la Gerència de Seguretat i Prevenció es coordinarà amb diversos serveis de l'Ajuntament per avançar en el disseny d'un *Pla de contingència i redundància*. L'objectiu és incrementar la seguretat i la robustesa del servei ofert. La principal línia d'acció és proporcionar les eines per regular els mecanismes a activar en cas d'un incident greu de seguretat en el sistema. Aquests mecanismes ajudaran a mantenir el nivell de servei a un nivell òptim.

És important no confondre aquest Pla de contingència amb el Pla d'autoprotecció de la SCC, en el qual hi participen totes les agències, i que actualment està en fase de tramitació.

Acció 14. Impulsar la catalogació d'infraestructures crítiques.

La globalització fa que visquem en un món ple de riscos, amenaces i vulnerabilitats. Tanmateix, la garantia de la seguretat requereix, també, la protecció d'una sèrie d'infraestructures que són fonamentals pel manteniment dels serveis essencials de la comunitat. Per això, ens proposem plantejar al govern de l'Estat a què inclogui la Sala Conjunta de Coordinació i Emergències de Barcelona (carrer Lleida, 28) i el futur Centre

d'Emergències de Barcelona (CEB) com a infraestructures crítiques (amb l'aplicació de la Directiva 2008/114 i la Llei 8/2011, de 28 d'abril, per la qual s'estableixen mesures per a la protecció de les infraestructures crítiques).

Objectiu 7.

Compromisos, qualitat i avaluació del servei.

Línies d'acció.

Acció 15. La formació conjunta, com a eina bàsica de desenvolupament i coneixement entre agències.

Aquesta eina transversal ha de recollir les accions formatives que projectin la millora en la coordinació i integració de totes les agències destinades a la gestió de la seguretat, emergències i espai públic amb protecció civil.

Per altra banda, una de les eines bàsiques de coordinació en cas d'emergència és compartir entre agències la informació dels sistemes de gestió i despatx: bases cartogràfiques, geoposicionament d'unitats i bases, etc.

Acció 16. Potenciar la qualitat del servei amb la definició d'una sèrie d'indicadors i més formació a les empreses adjudicatàries.

Per tal de garantir la qualitat del servei es definiran una sèrie d'indicadors que permetran:

- Garantir la cobertura dels serveis telefònics a un nivell no inferior al 100%.
- Resoldre amb eficàcia les demandes ciutadanes relatives als serveis prestats.
- Transmetre al ciutadà el propòsit d'estar al seu servei.
- Consolidar la cultura de ciutadà-client en el seu tracte amb l'Ajuntament.
- Millorar la confiança dels ciutadans en el servei.
- **Atendre les queixes** dels ciutadans per l'atenció rebuda.

Igualment, es treballarà conjuntament amb l'equip de formació en els processos de gestió i administratius, de selecció i avaluació contínua dels coordinadors i formadors, de continguts de formació específica i propostes de millora i d'innovació, amb el suport, si cal d'agents externs. La formació és un element determinant pel manteniment del nivell de qualitat del Servei.

Aquesta formació serà a dos nivells; intern, tant de GUB com SPEIS, i extern, als operadors del 112 encarregats d'atendre als ciutadans. En aquest sentit, s'elaborarà un pla

de formació que asseguri i garanteixi el nivell òptim de prestació de serveis de totes les agències i operadors implicats en la prestació del servei, que, entre d'altres, tractarà de:

- Paràmetres operatius de BCN. Dades necessàries mínimes a recollir
- Assignació de cartes de trucada i veu a les diferents agències
- Geolocalització de serveis
- Codificació correcta dels incidents.
- Gestió eficaç dels incidents
- Plans especials d'actuació davant grans emergències i/o incidències.

Acció 17. Promoure la qualitat en l'atenció al ciutadà amb auditories internes.

Establirem sistemes de control i seguiment de les actuacions dutes a termes pel CAT112 amb l'objectiu de poder incidir en els aspectes de gestió interna i externa, i així, poder mantenir els índexs de qualitat i eficàcia garantint els estàndards de seguretat pels ciutadans i el personal propi.

Pel que fa als gestors, supervisors i coordinadors de sala, i amb la finalitat de garantir la qualitat del servei, realitzen una formació inicial obligatòria quan s'incorporen al servei. A més, es porten a terme al llarg de l'any diferents accions formatives que tenen com a finalitat treballar diferents aspectes relacionats amb l'operativa diària.

Les empreses adjudicatàries de segon nivell d'atenció a la demanda hauran de fer auditories internes de qualitat, que es recolliran en informes, i seran presentades amb periodicitat mensual als responsables de SPEIS i GUB, i al servei de gestió de les molèsties relatives als HUT. Pel que fa a les escoltes de trucades, aquestes hauran de ser aleatòries, recollint una mostra mínima de l'1% de les trucades rebudes mensualment. Aquestes auditories es faran per part dels responsables de l'empresa prestadora del servei als operadors i hauran de fer referència a:

- Atenció
- Presentació
- Comunicació
- Actitud
- Tancament
- Gestió
- Informació
- Seguiment de l'operativa

En qualsevol moment, i sense comunicació prèvia, el responsable municipal del contracte (degudament identificat) podrà personar-se en les instal·lacions on es presti el servei i requerir la informació que consideri convenient pel coneixement i avaluació del desenvolupament del servei.

Igualment, es faran auditories internes pel que fa la qualitat dels serveis prestats pels operadors GUG i SPEIS. Aquestes auditories es faran per part dels instruments creats a tal efecte pels responsables de tots dos cossos i hauran de fer referència a:

- Atenció
- Presentació
- Comunicació
- Actitud
- Tancament
- Gestió de l'incident
- Informació
- Seguiment de l'operativa

En aquestes auditories es tindrà en compte tant la gestió interna de l'incident com l'atenció i comunicació amb el ciutadà, en el seu cas.

Eix 4. Comunicació i informació en la Gestió de la Demanda

El quart eix respon a la necessitat de la ciutadania per conèixer tot allò que fa referència a la cobertura, resposta i protecció davant els incidents, urgències i emergències.

L'estratègia comunicativa es centra en dos eixos ben diferenciats, però complementaris. Un te per objectiu d'afavorir la difusió i conscienciació sobre l'ús adequat de l'112. I el segon el de treballar per poder respondre de manera més àgil a qüestions puntuals en la gestió de la demanda.

Objectiu 8.

Estratègia comunicativa i informativa més pròxima i transversal.

Línies d'acció.

Acció 18. Dur a terme accions informatives contínues de conscienciació amb relació a la integració del 080 i 092 a l'112, la difusió i conscienciació sobre l'ús adequat de l'112.

Campanya per promoure l'ús del telèfon d'emergències 112.

Objectius.

L'objectiu general és la que fa referència a reforçar la informació directe als usuaris del servei, la població en general.

Una segona línia està dirigida a desenvolupar campanyes específiques de contacte i comunicació amb col·lectius d'interès per la difusió i promoció del telèfon d'emergències 112.

Estratègia de comunicació.

Eix.A Informació de servei a la ciutadania

Atesos els objectius es constata la necessitat i l'oportunitat d'engegar un ampli programa d'actuacions per tal d'informar a la ciutadania de què el telèfon 112 substituirà el 092 de GUB i 080 de Bombers i centralitzarà totes les trucades d'emergència a partir de primers de gener de 2021.

Serem proactius en el següents missatges:

- Què qualsevol emergència a Barcelona passarà ara pel 112.
- Què qualsevol consulta informativa a Barcelona relacionada amb GUB i Bombers continua passant pel 010.

Eix.B Difusió social

En la determinació de promoure i consolidar el servei, en l'àmbit d'actuació municipal, es farà difusió del telèfon 112 posant l'èmfasi en la importància de la utilització i del bon ús del telèfon d'emergències 1-1-2.

Serem proactius en el següents missatges:

- Quan telefonar, què dir i què fer una vegada en contacte amb l'operador o operadora del 112.

Les accions aniran adreçades a potenciar la col·laboració amb associacions d'hotelers, associacions de comerciants, associacions de veïnes i veïns, consolats, administracions de finques, transports (aeroport, port, taxi, TMB, ...), museus, universitats, escoles, instituts i altres centres educatius, entitats de gent gran, etc.

Línies d'acció.

Això es tradueix en les següents línies d'actuació:

1. Publicitat digital. ON LINE. 1a ONADA.
Prevista al llarg de la 2a quinzena de desembre 2020. L'objectiu comunicacional és conscienciar i avisar la població que el 112 serà, en poc temps, el telèfon unificat d'emergències.
 - Banners i gif.
 - Post per xarxes socials municipals.
 - Píndoles audiovisuals.
 - Butlletins electrònics.
2. Publicitat convencional. OFF LINE. 2a ONADA.
Prevista al llarg del mes de gener 2021. L'objectiu comunicatiu és informar la població que el 112 ja és el telèfon unificat d'emergències.
 - Circuit de banderoles cares B de l'1 de gener al 31 de gener.
 - Opis: 1 circuit de 90 opis: del 15 al 31 de gener.
 - Leds a les Rambles: pantalles de difusió de la campanya del 15 al 31 de gener.
 - Cartellera per a establiments.

Recursos, mitjans i estructuració.

» Suports.

- Cartells per botigues.
- OPIS (OPIS cares B).
- Banderoles carrer (Banderoles cares B).
- Banner al web de Seguretat i Prevenció.
- Banners als webs municipals.
- Butlletins electrònics d'àrees a fins de l'Ajuntament de peça gràfica Barcelona.
- Banners animats per publicitat online.

» Imatge Gràfica.

Banderoles al carrer



CAMPANYA "Ara, som el 112"



Acció 19. Amb el propòsit d'arribar a tots els grups d'interès i connectar-los es dinamitzarà de manera continuada les accions a les nostres xarxes socials per tal de difondre el telèfon 112.

Acció 20. L'Oficina d'Atenció a la Demanda de GUB es reforçarà per millorar la gestió de la demanda en el context de política de proximitat i comunicació efectiva que porta a terme la GUB.

Acció 21. Avançar cap a un model de "reporting" integrat dels serveis de Seguretat i Emergències.

Acció 22. Canvi en la retolació i senyalització de vehicles i edificis.



» 07. Sistema de Seguiment i avaluació

Aquest apartat recull de quina manera el Pla garanteix que els diferents actors mantinguin un control sobre el seu desenvolupament a través dels processos de seguiment i avaluació. El procés de seguiment consisteix en una sèrie d'instruments i processos mecànics que informen fonamentalment sobre l'estat de compliment de les mesures que recull. L'avaluació és un procés més complex on a partir dels instruments de seguiment i altres fonts d'informació, els diversos agents valoren diferents elements com la implementació i els resultats del pla vinculant-los als seus principis i objectius. Tant el seguiment com l'avaluació tenen l'objectiu de facilitar el control i el rendiment de comptes així com oferir informació rellevant per reorientar i millorar les polítiques recollides al pla.

En aquests dos processos hi ha un òrgan central que és la Taula de Seguiment i Avaluació.

El Pla es sotmetrà a dos moments o fases d'avaluació: una avaluació intermèdia a mig període d'aplicació del Pla i una avaluació final. Aquestes dues fases d'avaluació han de tenir un enfocament diferent atenent al moment del Pla en què es duran a terme.

» 08. Cronograma.


Aquest és el quadre-resum del calendari de treball, resultant de l'anàlisi efectuada i s'ha actualitzat a mesura que s'ha actualitzat la informació. El desenvolupament del present Pla es durà a terme durant el període 2019-2021, la seva perspectiva estratègica fa que la gran majoria d'objectius i mesures tenen lloc al llarg de tot el període. Es considera necessari abordar simultàniament el procés d'implementació de la mesura amb un horitzó temporal 2024.

PLANIFICACIÓ AMPLIACIÓ DE LA SALA CONJUNTA DE COMANDAMENT AMB ESPAIS CEDITS PER FIRA I SEM

	2019						2020												
	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre	
Croquis distribució i acord amb tècnics de SEM																			
Acord Fira/Ajuntament																			
Tancament zona Fira Pavelló 2																			
Conveni SEM/Ajuntament																			
redacció projecte telecomunicacions																			
redacció projectes obres i instal·lacions																			
licitació obres i trasllat telecomunicacions																			
execució obres i execució resta de projectes																			

PLANIFICACIÓ DE LA RECEPCIÓ DE TRUCADES A TRAVÉS DE L'112

	2019						2020						2021												
	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre	gener	febrer	març	abril	maig	juny	
Expedient atenció telefònica 6+6 mesos																									
- Licitació																									
- Adjudicació																									
- Vigència: 01/03/2020 a 31/08/2020 + 6 mesos																									
- Modificació del contracte? (a causa inici 112)																									
Exp. Atenció telefònica: nou model 2+2 anys																									
- Redacció del nou plec de condicions																									
- Licitació																									
- Adjudicació																									
- Vigència: 01/09/2020 a 31/08/2022 + 2 anys																									
Ajustos tècnics en la passarel·la entre 112 i 092/080:																									
- Reunió amb SEM																									
- Realització dels ajustos tècnics																									
- Implantació de la passarel·la amb l'112																									
Redacció de les modificacions del Pla d'autoprotecció																									
Redacció acord per manteniment de l'espai CGE/SEM																									
Execució obres del nou CGE a l'espai Fira																									
Preparació conveni amb Departament d'Interior																									
Firma conveni amb Departament d'Interior																									
Preparació de campanya comunicació																									
Campanya de comunicació																									
Preparació de derivació automàtica de trucades a l'112																									
Derivació automàtica de trucades a l'112																									
Inici de recepció de trucades a l'112 (amb locució gravada)																									

 Executat o en execució

» 09. Pressupost.

Cal tenir en compte que aquestes xifres globals són aproximades ja que la dotació pressupostària d'algunes actuacions futures no es pot estimar en el moment actual. Les mesures s'executaran sempre que sigui possible de forma simultània, en funció de la capacitat i oportunitat que puguin oferir els equips de treball contractats.

	2020	2021	
Obres sala Safety (1a fase)			166.115€
Obres sala Security (2a fase)			85.000€
Licitació gestor atenció telefònica (en segon nivell)			1.700.000€
Sala back-up i contingència			780.000€
Cost implantació de la passarel·la Mycellium-112	209.494,56€	59.290€	268.784,56€
Cost canvi senyalització vehicles i edificis	33.005,41€	5.040,86€	38.046,27€
Sistema de Gestió			94.261,09€
Campanya de Comunicació als canals off i on line ciutadans els diferents canals orgànics amb que compta l'ajuntament.	15.000€	5.000€	20.000€
TOTAL			3.152.206,92 €

» 10. Avaluació final

El Pla serà avaluat pels canals municipals corresponents i es presentarà l'estat de cadascuna de les mesures, es recomana l'elaboració d'una memòria final, per avaluar quins han estat els objectius assolits.