

PD**GUB**

Pla director

de la Guàrdia Urbana de Barcelona

Document de balanç

Barcelona, 23 de maig de 2019

Índex

Introducció	3
Context	4
Els quatre eixos	5
Proximitat.....	5
Territori	5
Transparència.....	6
Organització	7
Diagnosi i objectius	7
Diagnosi.....	8
Objectius	9
La participació	9
Els òrgans de direcció i gestió	10
Òrgans de direcció.....	11
Òrgans de gestió.....	11
Comissió de seguiment	12
El document	12
Cronograma: recorregut des de la planificació fins al lliurament del Document de síntesi.....	15
Del Document de síntesi a les accions	16
Àmbits	17
Temporalitat.....	19
Desenvolupador	20
Valor estratègic	20
El seguiment	21
Planificació del seguiment.....	21
Metodologia del seguiment	22
Els resultats	23
Els indicadors de seguiment.....	23
Accions que cal destacar	25
Equips de policia de barri (EPB).....	25
Vehicles	25
Unitat de Deontologia i Afers Interns	26
Comitè d'Ètica	27

Carta de Serveis.....	27
Reglament d'honors i recompenses.....	28
Incorporacions tecnològiques.....	28
Actualització de l'aplicació de gestió d'incidències Mycellium.....	28
Càmeres ALPR – Panell lluminós.....	28
Dispositius personals de gravació (DPG).....	29
Nova uniformitat i imatge corporativa.....	29
Formació.....	30
El que està en marxa.....	30

Introducció

La necessitat d'adaptació a les noves circumstàncies que es van generant per part de la societat provoca que les administracions i les organitzacions que les componen estiguin amatents per tal de mantenir una velocitat constant en l'adaptació i adequació d'aquestes a tot un seguit de demandes que sorgeixen.

Aquesta adaptació no es pot deixar en mans de la resposta a la immediatesa, a sols la resposta en calent de les problemàtiques que vagin apareixent sense que tinguin un sentit i un criteri que apuntin a uns objectius a curt, mitjà o llarg termini, sinó que cal que estigui emmarcada dins d'un relat conceptual robust de què es vol fer, com es vol fer i per què es vol fer amb l'organització i les problemàtiques que l'acompanyen, i que cristal·litza en la planificació estratègica de l'organització.

Al mes de setembre del 2015, l'Àrea de Seguretat i Prevenció va optar per la confecció d'un Pla director, que pretenia saber en quin moment es trobava la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), conèixer-ne les necessitats, proposar elements de canvi, i, en definitiva, fer aquest pas cap a l'adequació d'aquesta organització a la societat a la qual serveix.

L'opció de l'elaboració d'un Pla director ens va permetre entendre que aquest s'havia de configurar com una eina viva i de participació amb voluntat de ser permanent, revisable i adaptable:

- Permanent perquè es volia fer un document que tingués un llarg recorregut en el temps.
- Revisable perquè les circumstàncies de l'entorn són canviants i, per tant, les maneres de fer també ho han de ser.
- Adaptable perquè s'havia i s'ha d'ajustar i acomodar a les noves problemàtiques que poguessin sorgir i que no estiguessin previstes.

Context

**PDGUB**

La mesura de govern del Pla director de la GUB es va presentar al Plenari del Consell Municipal en data 27 de maig de 2016.

La seva fase inicial d'elaboració va ser molt participativa, perquè es va considerar essencial la participació dels i les professionals de la mateixa organització, que acumulen anys d'experiència i de coneixement i que, per tant, es podien convertir en els primers generadors de solucions, tant en l'àmbit intern com extern.

Els eixos sobre els quals es va construir aquest Pla director van ser la proximitat, el territori i la transparència, definits en el Pla local de prevenció i seguretat 2016-2019 com a eixos de les polítiques públiques de seguretat de l'Ajuntament de Barcelona, als quals es va afegir l'organització.

Aquests quatre vèrtexs havien de configurar-se com els pilars on s'aixecarien els elements imprescindibles per poder modernitzar i optimitzar les funcions i els recursos, per tal de poder avançar en la millora de la seguretat i la convivència de la ciutat, on la ciutadania també havia de tenir la seva veu, a través dels diferents òrgans de participació de l'Ajuntament.

L'elaboració del Pla director de la GUB es va traduir en un extens inventari, que ha anat creixent al llarg d'aquests anys, d'accions, propostes de millora i ampliacions de funcions, de les quals un percentatge alt s'han dut a terme o estan en aquest moment en procés d'implantació. Algunes accions no s'han pogut desplegar perquè, en ser una eina viva, adaptable i, per tant, no rígida ni tancada, o bé s'han hagut de desestimar per raons motivades o bé s'han hagut d'ajornar degut a l'existència de necessitats prioritàries de la ciutat que han passat per davant. Però sempre mantenint l'estructura i les línies de treball establertes com a marc de treball. En aquesta línia, també han aparegut noves oportunitats que s'han detectat com a elements i accions que tenien cabuda en aquest Pla director i s'hi han incorporat per al seu desenvolupament.

També hem d'assenyalar que el desplegament del Pla director i la posada en marxa de les accions que s'han esdevingut en aquests quatre anys s'ha fet en un entorn sociopolític complicat. Ha estat un període de temps on s'han hagut d'esmerçar força efectius en diferents dispositius de grans concentracions i manifestacions que han aplegat un volum molt elevat de persones a la via pública. També en aquest període s'ha produït l'atemptat terrorista més important a la ciutat de Barcelona que ha modificat tant la planificació dels serveis com el redireccionament de recursos cap a tasques relacionades amb la seguretat, fet que ha incidit en els desplegaments d'algunes accions.

Els quatre eixos



Com ja s'ha esmentat anteriorment, les polítiques públiques de l'Ajuntament de Barcelona en l'àmbit de la seguretat estan recollides en el Pla local de prevenció i seguretat 2016-2019 i inclouen tres dels quatre eixos sobre els quals es va construir el Pla director, que són la proximitat, la transparència i el territori, afegint-hi un nou

element bàsic per poder dur-ho a terme com és l'organització i tenint el ciutadà o ciutadana com a element central i sobre el qual es desenvolupa qualsevol actuació.

Proximitat

La proximitat posa les persones com la prioritat en matèria de seguretat. S'impulsa el coneixement i l'escolta activa per tal que permetin i ajudin a detectar amb temps els conflictes de convivència emergents i puguin participar de manera activa en la seva resolució.

En aquest eix, es vol construir amb la ciutadania el nou model de convivència i seguretat de la ciutat, aprofitant, d'una banda, el bagatge professional i el coneixement transversal que ens donen els diferents òrgans, departaments, etc., de l'Ajuntament, i, de l'altra, la participació activa de les ciutadanes i els ciutadans com a detectors de conflictes i aportadors de solucions des del coneixement interior de les problemàtiques sorgides.

La gestió de la convivència es basa a trobar punts d'entesa i d'equilibri, que permetin un apoderament del ciutadà o ciutadana per tal d'ajudar-lo a prendre decisions i a conviure amb el conflicte, que és inherent a la societat.

Territori

L'espai, ja sigui públic o privat, es configura com l'escenari de convivència, on la ciutadania desenvolupa les seves activitats i on del seu ús es poden generar els

conflictes. L'espai com a tal es constitueix com l'element base per poder dissenyar els models d'actuació més eficients i eficaços en relació amb la prevenció i gestió del conflicte. També es determinarà com l'organització ha de redistribuir els seus recursos humans, materials i econòmics disponibles per donar una resposta en aquesta línia d'adequació a la demanda.

Davant aquesta voluntat d'incardinar l'organització amb el ciutadà o ciutadana, i beneficiar-se tant del coneixement professional com del dels residents en un territori en relació amb els possibles conflictes emergents, cal potenciar els serveis de convivència i definir-ne de nous a partir de l'anticipació d'aquests, compaginant les problemàtiques en seguretat i convivència del barri amb les necessitats de la ciutat. Amb aquest pas s'ha aconseguit adaptar els recursos i les eines operatives a la realitat polièdrica que representa una ciutat com Barcelona configurada per 73 barris i 10 districtes.

Transparència

La bona imatge d'una organització, d'un cos policial, es veu reflectida a través dels seus components i, per tant, cal garantir un comportament exemplar i ètic de cada un dels seus membres, ja que és clau i imprescindible per poder desplegar l'exercici de la seguretat en les seves diferents formes.

La GUB s'ha de regir i es regeix pel principi de transparència, i el seu comportament i *modus* d'actuació té com a línia forta l'orientació de qualsevol actuació cap al diàleg i la mediació, i, si escau, la resolució pacífica del conflicte. El seu darrer recurs ha de ser la intervenció amb l'ús de la força però aquest s'ha d'executar atenent criteris d'oportunitat, proporcionalitat i congruència per poder garantir i preservar la convivència i la seguretat.

En aquest sentit, el Pla director ha incorporat accions encaminades a:

- Preveure i exercir pautes de transparència, a través de la formació i l'elaboració d'un banc de bones pràctiques.
- Acostar la informació a la ciutadania i reforçar les mesures comunicatives adreçades a tots els públics de l'organització.

Un dels primers exercicis en el marc d'aquest eix va ser la publicació de la mesura de govern (document de síntesi) del PDGUB, tant en la intranet corporativa com en la pàgina web de l'Ajuntament, fet que s'alinea amb la voluntat de mantenir un compromís de transparència amb la ciutadania i mostrar els objectius que es volien assolir durant els quatre anys de mandat.

Organització

El darrer eix és el que està vinculat a l'organització. Per exercir com a garants de la seguretat, la GUB ha de dotar-se d'una estructura organitzativa, d'unes eines de planificació i de coordinació necessàries per poder treballar sota els principis esmentats anteriorment.

Hi ha dos elements clau en la gestió de conflictes: l'anticipació dels problemes i la gestió de manera transversal d'aquests. Aquesta necessitat interna provoca que es faci necessari potenciar i optimitzar l'estructura organitzativa actual a fi de poder assolir qualsevol repte o demanda que sorgeixi, sota els criteris d'eficàcia i eficiència.

Com ja s'ha esmentat, la GUB és una organització que s'adapta a la ciutat, a la seva ciutadania, i, per tant, ha de mantenir un procés d'actualització per poder agilitzar els processos davant de noves situacions i fer-ne una gestió que permeti la incorporació de les noves tecnologies i del coneixement.

En aquest model d'adaptació va sorgir, abans de l'atemptat terrorista a la ciutat, un estudi i protocol relacionat amb els accidents amb múltiples víctimes (AMV), liderat des de l'Àrea amb la participació i col·laboració del Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPEIS), però també amb la implicació d'altres operadors com el Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM), hospitals, PGME, etc., que van propiciar un model de tractament d'aquest tipus d'accident, que malauradament es va activar el 17 d'agost de 2017.

Diagnosi i objectius

El primer que calia fer en el procés d'elaboració del Pla director de la GUB era una diagnosi acurada de quina era la situació organitzacional tant pel que fa a recursos humans (RH) i recursos materials (RM) com per adaptar les respostes a la demanda i el model organitzatiu en funció dels eixos estratègics del Govern municipal.

Si bé la GUB ha tingut sempre aquesta capacitat d'adaptació de l'organització a la demanda de la ciutat i ho ha fet de vegades de manera intuïtiva i d'altres a través de l'elaboració de diferents documents organitzatius, ara calia incorporar una metodologia molt treballada que tingués en compte totes les variables que han anat i van sorgint amb l'objectiu de poder configurar una organització que pugui oferir un servei adequat i una resposta més eficaç, anticipada i ràpida.

Els 175 anys d'història ininterrompuda de la GUB es configuren com el compromís i la garantia d'adaptació del servei d'una organització a la seva ciutat. Sempre ha donat resposta als grans esdeveniments i actes, però també a les situacions més compromeses i d'emergència, tenint com a centre del seu servei la ciutadania de Barcelona així com totes les persones que la visiten. Aquest esperit de servei es tradueix a fer complir la normativa municipal, garantir la seguretat i tranquil·litat, la convivència, la seguretat viària, la mobilitat i la qualitat de vida.

Diagnosi

Una societat i una ciutat canviant s'enfronten dia a dia, any rere any, a observar com es produeixen un seguit de canvis en el seu si, en diferents àmbits com són els demogràfics, amb nous fluxos de migració que incideixen directament en nous comportaments i usos de l'espai públic; els vinculats a la transformació tecnològica; els de caràcter cultural que poden incidir en els conflictes amb la comunitat per no comprendre les diferències i també els vinculats al vesant econòmic amb noves condicions laborals, i que tots plegats incideixen en la seva transformació.

Si l'entorn és canviant, els i les membres que configuren la GUB també són canviant. Els nous membres del cos no es troben amb les demandes que els més veterans tenien i tampoc no es troben amb els mateixos instruments i eines que aquests tenien.

Societat canviant, cos canviant; per tant, necessitats d'adaptació a les noves circumstàncies, a les noves demandes i a les necessitats reals d'una ciutat en contínua transformació. Aquesta situació va fer necessari que es dugués a terme un procés introspectiu en tots els àmbits de l'organització per impulsar des de dins el canvi. És, per tant, un procés de caràcter estratègic que ha plantejat com ha de ser el cos policial en el futur i, per tant, com ha d'anar modelant-se en el temps per permetre la seva adaptació a un entorn canviant.

Dur a terme un procés introspectiu no és fàcil, ja que obliga l'organització a despullar-se, i en aquest procés es detecten tant les fortaleces que han de mantenir-se com les àrees de millora actuals i futures en el servei a la ciutadania. És per això que aquest procés s'ha de considerar de caràcter estratègic, ja que com a conclusions s'arribarà a plantejar com ha de ser el cos policial en el futur: el seu dimensionament, l'estructura organitzativa, els mecanismes de relació, el treball transversal amb la resta d'institucions i entitats, així com les millores tecnològiques i d'eines de treball.

Objectius

Es van definir dos tipus d'objectius: l'objectiu clau i els objectius estratègics.

Pel que fa als objectius clau, les metes que cal assolir són les següents:

- Donar un impuls a la proximitat, entesa com una filosofia de treball que ha de ser present en tots els àmbits de l'organització tenint en compte la col·laboració de les unitats que aporten un reforç des del seu caràcter especialitzat o fent tasques específiques.
- Situar el ciutadà o ciutadana a l'epicentre del servei i convertir el o la guàrdia en un referent expert que aporta eines en la superació d'obstacles i conflictes diaris.

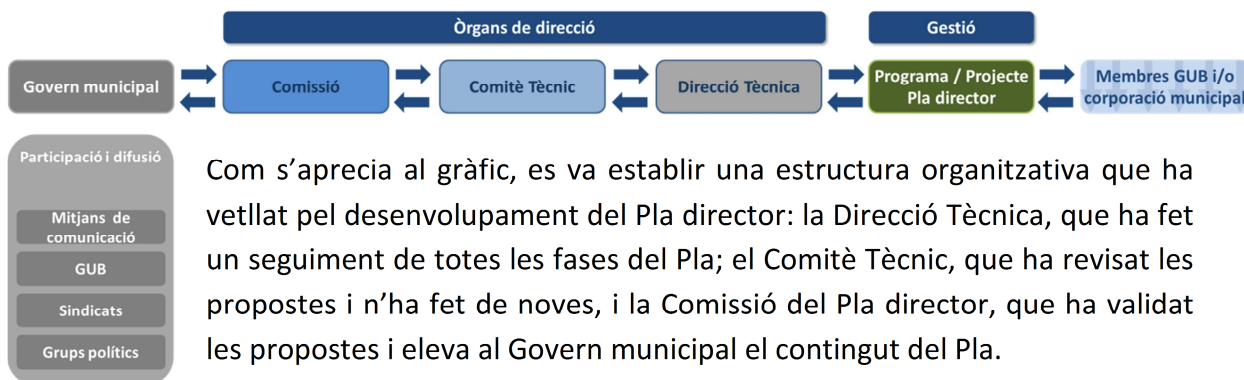
Quant als objectius estratègics, es van determinar els següents:

- Potenciar un canvi de rol del o la guàrdia en el sentit que es configuri com el tècnic o tècnica de seguretat de l'Administració municipal.
- Ampliar les eines de detecció precoç dels problemes, la derivació de la informació rellevant i la coordinació en la resolució de les problemàtiques.
- Potenciar la Guàrdia Urbana de Barcelona en l'anticipació i coordinació de les emergències i esdeveniments a la ciutat (previsió, prevenció i gestió).
- Establir els mecanismes de qualitat que permetin garantir l'ètica i deontologia del cos.
- Dotar l'organització del reforç directiu en l'anàlisi, l'estratègia, la innovació i el desenvolupament, potenciant el treball transversal, aprofitant les potencialitats del personal i garantint el flux d'informació a tots nivells.

La participació

Tant l'elaboració dels diferents documents que componen el Pla director com el document de síntesi, així com les accions que cal desenvolupar i la posada en marxa d'aquestes, s'han dut a terme d'una manera participativa. La participació no és quelcom que s'improvisa; s'ha de planificar per aconseguir la màxima implicació del col·lectiu.

L'elaboració del Pla director ha viscut un ampli procés de consulta entre totes les categories professionals del cos, a més d'altres actors municipals, a partir d'un marc operatiu on el flux d'informació ha sigut bidireccional, i s'ha incorporat una bústia de correu específica per rebre les aportacions que volgués fer qualsevol membre del cos (PDGUB@bcn.cat).



El Pla director és una reflexió estratègica i profunda de com volem que sigui la Guàrdia Urbana de Barcelona i de quines seran les accions que caldrà emprendre per tal d'aconseguir-ho. És un treball col·laboratiu, que ha implicat més de dues-centes persones, des dels comandaments de la Guàrdia Urbana fins a agents de base i

TIPOLOGIA	QUANTITAT
Intendents/intendentes majors	6
Intendents/intendentes	19
Inspectors/ores	13
Subinspectors/ores	15
Sergents/sergentes	21
Caporals/caporales	39
Agents	67
No uniformats	57
TOTAL	237

personal extern en la revisió i l'optimització de l'organització, i que ha incorporat un nombre més elevat de persones i actors en el seu debat i desplegament posterior.

Tant els i les agents com els comandaments de la GUB i personal de l'Ajuntament de Barcelona han sumat coneixements i experiència per liderar i oferir una visió de futur del cos.

Els òrgans de direcció i gestió

A l'hora de parlar dels òrgans de direcció del Pla director, hem de diferenciar entre dos moments: el de l'elaboració del document, on la participació va ser molt àmplia i calia fer un seguiment molt acurat perquè el nombre de documents i d'aportacions va ser molt elevat; i el del seguiment de l'execució de les accions que van sorgir del mateix document.

Òrgans de direcció

	Comissió	Comitè Tècnic	Direcció Tècnica
COMPOSICIÓ	Comissionat ASP	Gerent	Director tècnic del PDGUB
	Gerent ASP	Director tècnic del PDGUB	
	Gabinet Comissionat ASP	Responsable tècnic de suport	
	Cap de la GUB	Responsables de programes o projectes	
	Cap de la Divisió de Coordinació		
	Cap de la Divisió Territorial		
	Cap de la Divisió de Trànsit		
	Cap de la Divisió de Seguretat i Investigació		
	Cap del Gabinet Tècnic de Prefectura		
	Cap del Gabinet de Relacions Externes i Comunicació		
	Cap de la Unitat d'Anàlisis i Suport Tècnic		
	Director tècnic del PDGUB		
Director de Serveis de Gestió Econòmica i Control de Recursos			
Director de Serveis d'Assessorament Jurídic			
Director de Serveis de Prevenció			
Responsable tècnic de suport			
FUNCIÓNS	<ul style="list-style-type: none"> Definir els objectius del Pla Aprovar el pla de treball Aprovar els programes i projectes desenvolupats pels diferents equips de treball ... 	<ul style="list-style-type: none"> Revisió de les propostes de programes / projectes Aportació de propostes de millora 	<ul style="list-style-type: none"> Formar l'equip de treball Coordinar els i les responsables de projectes Elaborar i redactar el document del programa que englobi els diferents projectes Donar coherència al conjunt de projectes en relació a les línies estratègiques del Govern municipal Vetllar pel compliment dels terminis Eleva els desviaments respecte als terminis que es detectin Interlocutar amb la Direcció Tècnica, el Comitè Tècnic i la Comissió si s'escau

Òrgans de gestió

Quant als òrgans de gestió de l'elaboració del Pla director, en podem distingir els següents:

	Cap de programa	Cap de projecte	Cap del subprojecte
COMPOSICIÓ	Assignació per part de la Gerència	Assignació per part de la Gerència	Assignació per part de la Gerència
FUNCIÓNS	<ul style="list-style-type: none"> Formar equip de treball Coordinar les tasques de l'equip Detectar i incorporar propostes de millora Elaborar i redactar el projecte Informar al cap de programa dels terminis establerts en el cronograma Vetllar pel compliment dels terminis Eleva els desviaments respecte als terminis que es detectin Interlocutar amb el Cap de Programa, la Direcció Tècnica, el Comitè Tècnic i la Comissió si s'escau 	<ul style="list-style-type: none"> Formar equip de treball Coordinar les tasques de l'equip Detectar i incorporar propostes de millora Elaborar i redactar el projecte Informar al cap de programa dels terminis establerts en el cronograma Vetllar pel compliment dels terminis Eleva els desviaments respecte als terminis que es detectin Interlocutar amb el Cap de Programa, la Direcció Tècnica, el Comitè Tècnic i la Comissió si s'escau 	<ul style="list-style-type: none"> Formar l'equip de treball i coordinar-los Elaborar i redactar el document del subprojecte Donar coherència al conjunt de projectes en relació a les línies estratègiques del Govern municipal Vetllar pel compliment dels terminis Interlocutar amb la Direcció Tècnica i amb el director del programa i/o projecte. ...

Comissió de seguiment

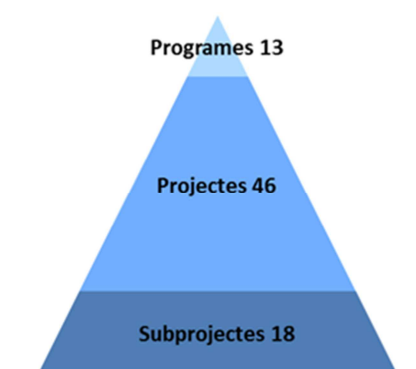
Una vegada elaborat el Pla director que es va aprovar com a mesura de govern, calia posar-lo en marxa i constituir la Comissió de Seguiment del Pla director. Aquesta

Comissió de seguiment		
COMPOSICIÓ	<ul style="list-style-type: none"> • Comissionat ASP • Gerent ASP • Gabinet Comissionat ASP • Cap de la GUB • Cap de la Divisió de Coordinació • Cap de la Divisió Territorial • Cap de la Divisió de Trànsit • Cap de la Divisió de Seguretat i Investigació • Cap del Gabinet de Relacions Externes i Comunicació • Director tècnic del PDGUB • Director de Serveis de Gestió Econòmica i Control de Recursos • Director de Serveis de Prevenció 	
	Cap de programa	
	FUNCIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovar les accions que cal desenvolupar • Fer un seguiment del grau d'assoliment de les accions • Fer un seguiment de les desviacions que es poguessin produir i prendre les mesures adients per corregir-les • Estimar o desestimar la incorporació o eliminació d'accions

Comissió es va configurar de la manera següent:

El document

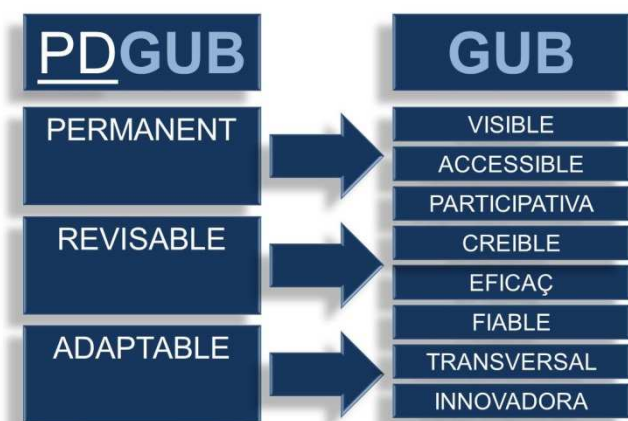
La mesura de govern recull la síntesi de tot l'esforç que ha fet l'organització i que va cristal·litzar en 77 documents (13 programes, 46 projectes i 18 subprojectes) i 510 accions, amb la participació de 237 persones tant internes com d'altres organismes. Un document que s'ha configurat com una guia permanent, revisable i adaptable de manera constant en el temps.



L'estructura del Pla director és la següent:



El Pla director és un document guia que estableix un model organitzatiu que permet l'adaptació constant de l'organització al seu entorn. Un model definit, d'una banda, a partir dels eixos principals establerts al Pla local de prevenció i seguretat 2016-2019: proximitat, territori i transparència; de l'altra, de l'exposició de les fortaleses de la GUB i, finalment, de l'estudi internacional de nous paradigmes en les organitzacions policials. Aquest model gira entorn de dos àmbits principals: l'anticipació de les problemàtiques i la implicació transversal en la seva resolució.



La voluntat d'aquest document és que sigui **permanent** en el temps, **revisable** en qualsevol moment per adequar-se a les necessitats canviants de la ciutat i de la societat i consegüentment adaptable a les noves demandes i problemàtiques que vagin sorgint al llarg del temps, ja que s'ha d'ajustar i acomodar a elles.

Per tant, no és document dogmàtic ni inamovible, és un traç que ha de marcar la trajectòria d'una organització per tal de modernitzar-ne les estructures, adaptar-ne els procediments i impulsar l'ús de qualsevol eina, sobretot les tecnològiques, que permetin i facilitin l'impuls necessari per a la implicació de la ciutadania en la gestió del bé públic.

De tota la documentació aportada (més d'un miler de folis), on es recullen propostes de canvi i optimitzacions, es van generar més de 900 accions que després de la seva valoració es van reduir a un total de 500. El pas següent, un cop elaborada la mesura de govern, era posar-les en marxa i fer-ne un seguiment acurat. Per aquest motiu es va aplicar una metodologia pròpia de control de la implantació de les accions que ens han de permetre assolir el nou escenari de futur proposat.

FITXA RESUM		Estat
Programa	02 Àmbits d'actuació	
Projecte	01 Proximitat	
Subprojecte		
Responsable	Equip	
IM Juan José Vilanova Juanola	Int. Juan Miguel Aguilar Linde	
	Int. Marta Pons Mañosa	
	Int. Pedro Velázquez Moreno	
Dates clau		
Reunió Comitè	17/11/15	
Remissió esborrany 1 a Direcció Tècnica	07/01/16	
Remissió esborrany 2 a Direcció Tècnica	09/02/16	
Contingut bàsic	<ul style="list-style-type: none"> Definir el model de policia de proximitat a partir de l'estructura organitzativa de la UT i el servei que s'ha d'oferir a la ciutadania. Identificar els diferents nivells de participació dels serveis que ofereix una UT com a unitat central de presentació de serveis. Definició del perfil professional i la formació necessària per prestar aquests serveis. Incorporació de l'educació i seguretat a les escoles com a element i eina de proximitat. Implementació del projecte amb els recursos actuals i projecció dels recursos òptims de servei específic. Coordinació entre unitats i relacions de la UT amb serveis municipals i entitats. Promoure l'estandardització del backoffice de les UTs. 	
Propostes de millora - innovació	<ul style="list-style-type: none"> Dins del model definir una oficina de suport a nivell de divisió territorial. Identificar l'inventari de recursos tant de la GUB, com dels serveis municipals com d'altres administracions, que es poden mobilitzar per resoldre les diferents problemàtiques dels ciutadans. 	

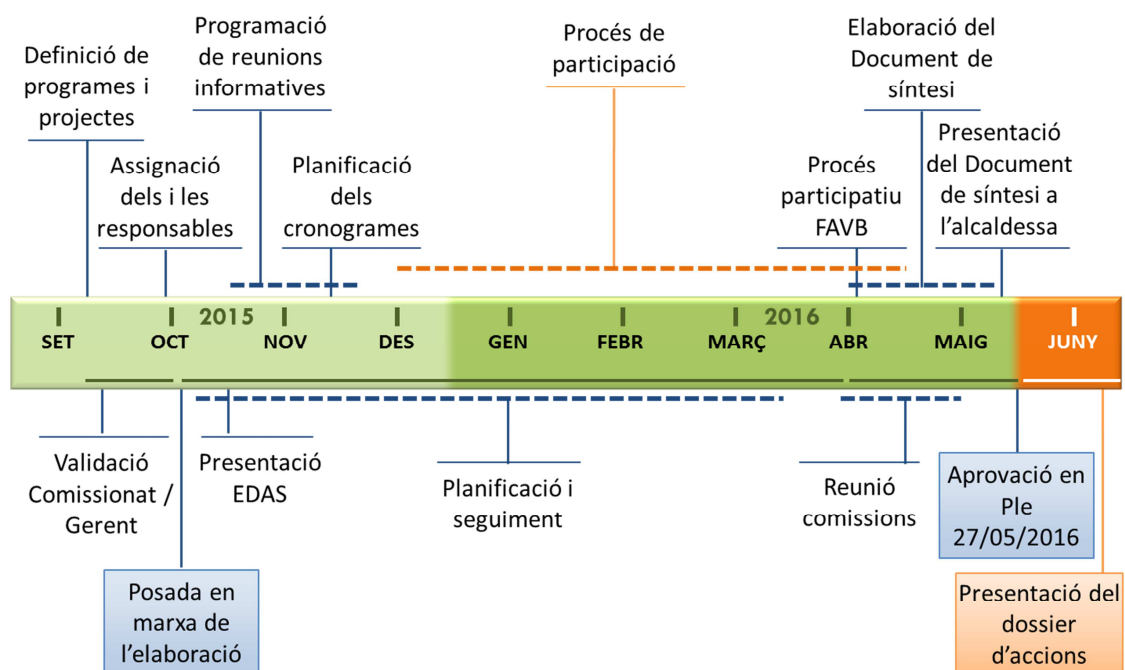
Barcelona, 18 de novembre de 2015

Un dels elements que es va tenir en compte a l'hora d'elaborar els diferents documents que componen el PDGUB va ser el de mantenir uns criteris quant a estructura, formats, estil, etc., elements que permetessin una homogeneïtzació des de l'inici i que facilitessin a posteriori l'elaboració, d'una banda, del document de síntesi, i, de l'altra, l'extracció de les accions per desenvolupar en el moment de l'execució del Pla.

A més, es va confeccionar una fitxa resum que contenia els elements bàsics que definien cada un dels documents:

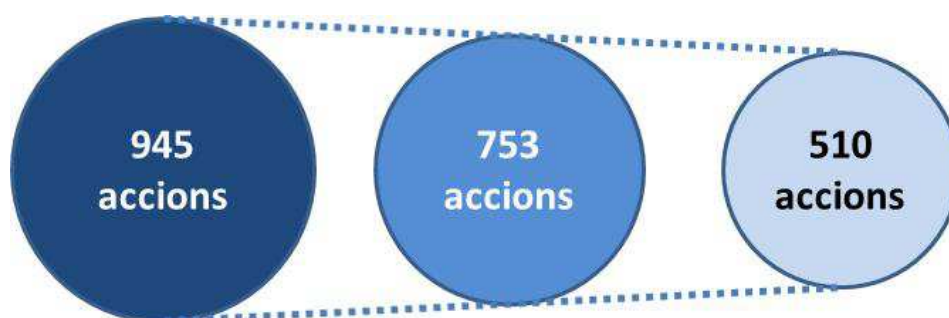
- Estat (que amb una gamma de colors permetia saber en quina situació es trobava el document)
- Programa (numeració i nom)
- Projecte (numeració i nom)
- Subprojecte (numeració i nom)
- Responsable
- Equip de treball
- Dates clau
- Contingut bàsic del document
- Propostes de millora i innovació

Cronograma: recorregut des de la planificació fins al lliurament del Document de síntesi



Del Document de síntesi a les accions

Una vegada presentat el Document de síntesi del Pla director de la GUB, es va fer el buidatge dels diferents documents (programes, projectes i subprojectes) per transformar-los en accions per desenvolupar. En una primera revisió es van detectar un total de 945 accions. Posteriorment es van fer dues revisions més; en un primer moment es va passar a 753 accions, i es va tancar la revisió amb 510 accions, que serien la base per desenvolupar durant el mandat. Les 435 accions desestimades ho van ser per repetició (256) i/o per vinculació a una altra acció (179).



De la revisió de les accions se'n desprèn que de manera majoritària les accions més recurrents que es proposen són les següents:

- Revisió i creació de procediments operatius des del vessant de la proximitat
- Oficina de Proximitat i taules de proximitat
- Pla de formació
- Pla de comunicació interna
- Nous canals de comunicació i resposta a la ciutadania
- Protocols de coordinació
- Aplicacions i eines tecnològiques

La fase de desenvolupament del Pla director es va iniciar amb la constitució de la Comissió de Seguiment del Pla director que la lidera el comissionat de la Gerència de Seguretat i Prevenció i de la qual ja s'ha mencionat en apartats anteriors la seva composició; i també amb la designació de l'equip encarregat de fer el seguiment exhaustiu de l'execució del pla.

L'equip encarregat de fer-ne el seguiment va tenir l'encàrrec d'elaborar un informe, per presentar-lo de manera periòdica a la Comissió de Seguiment, amb les accions que són prioritàries a curt i mitjà termini, que inclogui un cronograma orientatiu i la situació de desenvolupament i assoliment del Pla.

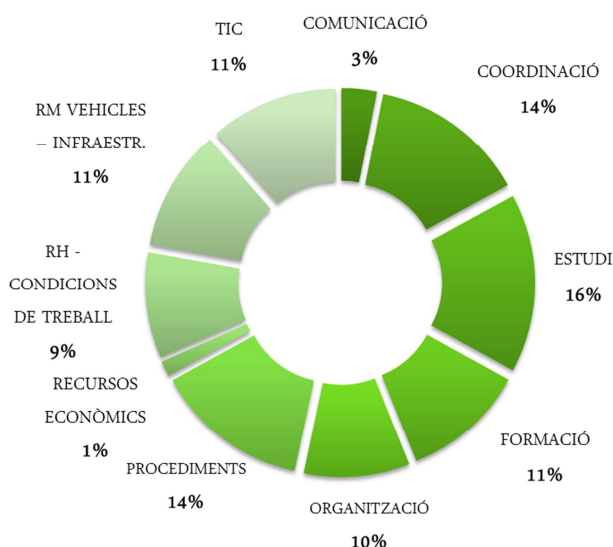
Com ja s'ha esmentat en altres parts d'aquest document, el Pla director de la GUB es va dissenyar per ser permanent i adaptable en el temps; la seva revisió és implícita i requereix una avaluació i adequació als canvis socials, econòmics i demogràfics i a les demandes que aquests canvis originin.

Àmbits

Per poder desenvolupar d'una manera més eficaç i eficient el PDGUB, s'han agrupat les diferents accions que tenen una mateixa línia o que són accions coincidents des d'àmbits operatius i organitzatius diferents.

Aquests àmbits són els següents:

- Coordinació
- Estudi
- Formació
- Organització
- Procediments
- Recursos econòmics
- RH i condicions de treball
- RM- vehicles i infraestructures
- TIC



En cada un dels àmbits es va diferenciar entre la tipologia d'accions que calia generar per dur a terme l'acció i també quina tipologia de tasca es necessitava per executar-la (crear, revisar, modificar i/o impulsar).

El 14% de les accions detectades corresponen al que vam anomenar "Coordinació" i que implicaven establir alguns tipus de relació entre la Guàrdia Urbana i les seves divisions i unitats, així com amb altres entitats externes al cos.

Quant a l'àmbit "Estudi", el percentatge que li correspon és el 16% de les accions detectades, les quals suposaven una revisió de l'estat actual, una anàlisi de l'entorn o propostes d'optimització i millora operativa i/o organitzativa.

L'11% de les accions detectades corresponen a "Formació". Aquestes accions anaven encaminades a millorar la formació interna per agents i per comandaments de manera

genèrica o vinculada a itineraris professionals, així com la formació externa a la ciutadania.

L'àmbit de l'"Organització" ocupa el 10% de les accions detectades i que suposaven una modificació de l'estructura organitzativa, un canvi operatiu o de treball de suport tècnic i directiu.

"Procediments" puja fins al 14% de les accions i aquestes proposaven una modificació de procediments operatius existents o la creació de nous.

Quant a l'àmbit de "Recursos econòmics", el percentatge és molt baix, l'1% de les accions, les quals es refereixen a les que implicaven un reforç i revisió econòmica.

El 9% de les accions detectades corresponen a les referides a "Recursos humans i condicions de treball" i a escala general impulsaven una revisió de les condicions de treball o petició de recursos humans per al desenvolupament òptim de la feina.

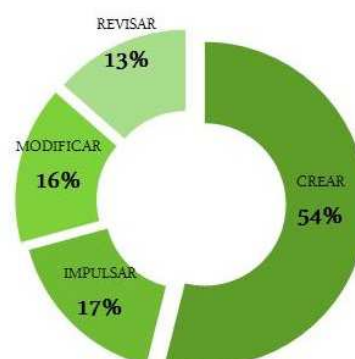
Pel que fa a l'àmbit de "Recursos materials, vehicles i infraestructures", el percentatge d'accions és de l'11%. Les accions d'aquest àmbit implicaven una revisió o petició de recursos materials, vehicles o infraestructures per al desenvolupament òptim de la feina.

Les accions referides a les "TIC" suposen l'11% del total i estan vinculades a la innovació tecnològica per tal de poder aplicar una millora dels processos, una gestió immediata de la informació i una digitalització per a la simplificació de les tasques.

Finalment tenim les accions referides a la "Comunicació", que representen el 3% del total i tenen a veure amb el potencial comunicatiu intern, extern o d'ambdós.

En totes les accions es va definir una tasca per dur a terme i aquestes es van dividir en les següents:

- Crear: confeccionar de nou algun tipus de document, activitat, etc.
- Impulsar: sobre quelcom existent, fer un pas endavant per a la seva realització.
- Modificar: sobre quelcom existent, adequar-ho a la nova realitat de l'organització, del servei, de la ciutat, etc.
- Revisar: sobre quelcom existent, fer-ne una relectura per comprovar la seva conveniència a les necessitats de l'organització.



Temporalitat

Per tal de mantenir un control en el temps del desenvolupament de les accions del PDGUB es va definir si l'acció estava acabada, en procés o no iniciada, i si era a curt, mitjà o llarg termini.

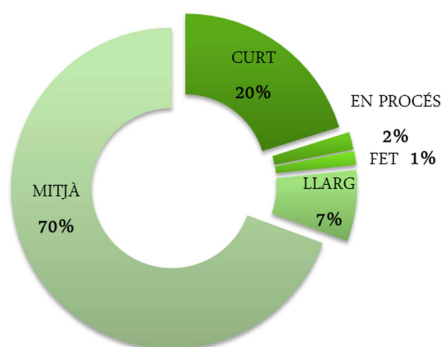
La consideració d'acció acabada estava vinculada a la posada en marxa de fet de l'acció i a la presentació del document (dispositiu de servei, protocol, procediment, etc.) que ho acredités.

Quant a l'acció en procés, es definia com aquella acció que es trobava en ple desenvolupament en algun dels seus estadis: elaboració de documents, posada en marxa de l'acció sense haver acabat, etc.

Finalment, les accions no iniciades es definien com aquelles que per algun motiu, ja fos organitzatiu o d'avaluació de l'acció, encara no s'havien iniciat.

La valoració de si aquella acció era a curt, mitjà o llarg termini es va fer a partir de la definició de cadascun dels conceptes de la manera següent:

- Curt termini
 - Necessitat de recursos externs.
 - No comporta esforç econòmic.
 - És una innovació incremental.
 - És un primer estadi d'una acció d'innovació més àmplia.
- Mitjà termini
 - Requereix reunions prèvies.
 - Necessita l'aprovació de la Gerència/Prefectura.
 - Requereix la incorporació de RH.
 - Suposa una inversió econòmica mínima.
 - Necessita temps de preparació.
- Llarg termini
 - És de caràcter anual.
 - Última fase d'un programa d'accions.

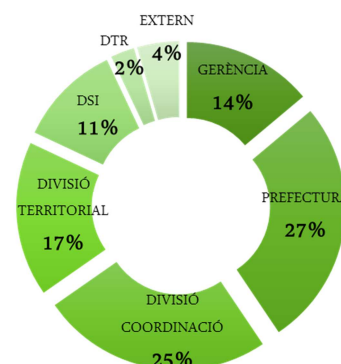


La distribució de les 510 accions en funció de la seva temporalitat va ser la que es recull en el gràfic.

De totes les accions que calia crear, solament el 13% era a curt termini, el gran gruix (76%) era a mitjà termini.

Desenvolupador

Totes les accions tenen un referent que va fer la proposta d'acció però no sempre aquest referent havia de coincidir amb qui havia de dur a terme el seu desenvolupament. Per aquest motiu, les accions van ser assignades en base a l'àrea, divisió o unitat que es considerava que podia ser més adient per desenvolupar-les.



Tot i que es proposaven unes àrees, divisions i unitats específiques en el desenvolupament de les accions, cada una d'aquestes disposava d'un referent vinculat, fet que permetia i feia necessari la col·laboració i el treball transversal.

Valor estratègic

Un dels elements que prioritzaven la realització de les accions era el vinculat al valor estratègic d'aquesta. En aquest sentit, es van definir els valors següents i la seva motivació.

- Valor estratègic molt alt
 - Suposa una innovació que lidera el sector de la seguretat a les ciutats.
 - Genera un canvi d'enfocament organitzatiu.
 - Prové d'un compromís electoral.
 - Té valor comunicatiu.
 - Permet situar la posició de la GUB desitjada.
- Valor estratègic alt
 - Respon als valors de la GUB.
 - Hi ha un interès intern molt alt/alt.
 - Canvia formes de treball.
 - És necessari per al desenvolupament del PDGUB.
 - Suposa l'assignació de recursos a unitats i serveis clau, de nova creació.
- Valor estratègic mitjà
 - Hi ha demanda/necessitat interna.
 - Suposa una millora operativa i de resposta.
 - S'assignen recursos a equips de nova creació.

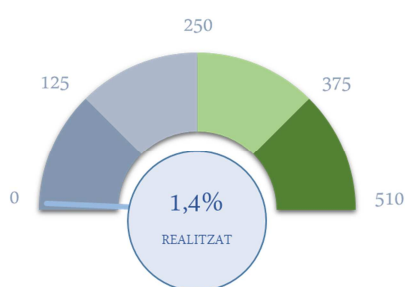
- Valor estratègic baix
 - Regula criteris ja existents.
 - Depèn externament.
 - Assigna recursos a equips ja existents.

El seguiment

En el mateix Document de síntesi ja es proposava com havia de fer-se el seguiment del desenvolupament del Pla director, així com s’anaven a desplegar les accions que s’havien concretat i també si es complia la temporalitat en la seva implantació o si aquesta es desviava.

Un altre element que es preveia, degut a l'adaptabilitat i la flexibilitat amb les quals es dotava aquest Pla, va ser la incorporació de noves accions que en el període de desenvolupament fossin necessàries per poder donar resposta a noves demandes sorgides en el temps. També es tenia en compte la possibilitat que alguna de les accions fos desestimada perquè la seva necessitat havia deixat d’existir o perquè s’havia produït un canvi prou important com per no portar-la a terme.

Planificació del seguiment



La previsió d’anàlisi del seguiment del Pla director preveia dos formats de gràfics quantitius.

D'una banda, disposàvem de la visió genèrica del grau de compliment a través d’un gràfic tipus rellotge que ens mostrava el percentatge de realització i una indicació del nombre d’accions executades.

D'altra banda, es mostrava un gràfic de barres que oferia una visió temporal de realització de les accions en què es tenien en compte cinc variables: les accions segons la seva temporalitat pendents d’iniciar dividides en curt, mitjà i llarg termini; les accions que ja estaven en procés de realització i les accions fetes.



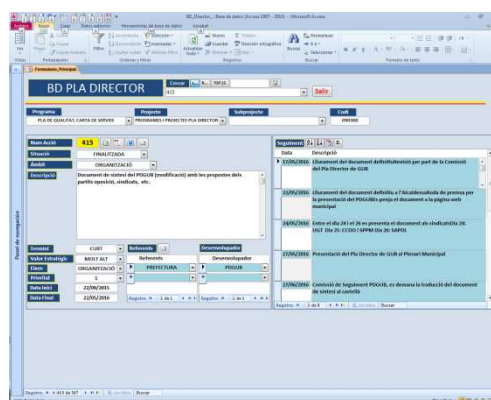
Metodologia del seguiment

Gestionar la situació de les 510 accions inicials requeria utilitzar una metodologia que ho permetés fer de manera sistemàtica, amb una gestió fàcil, que permetés explotar dades, i, per tant, que la informació estigués tabulada, que recollís el màxim d'informació, i, a la vegada, que es minimitzessin els errors en el seguiment.

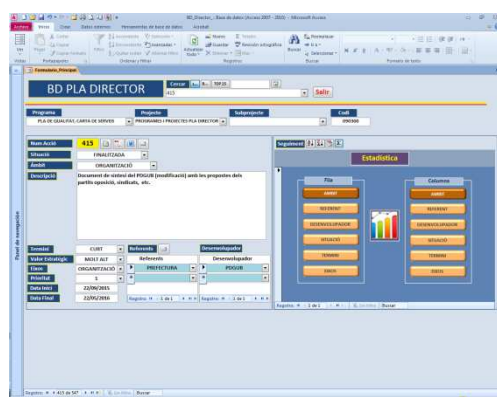


Per aquest motiu es va crear una aplicació pròpia de gestió de base de dades en la qual es recollien totes les dades possibles de cada una de les accions inicials.

A la fitxa de les accions figura el programa, projecte i subprojecte al qual pertany cada una de les accions, el referent que la va proposar i el desenvolupador que ha de dur-la a terme. També hi consten altres dades, com l'estat en el qual es troba, l'àmbit d'actuació en el qual està enquadrada, el termini per al seu acabament, la categorització segons el seu valor estratègic, l'eix dintre dels quatre objectius marcats pel Pla director (proximitat, territori, organització o transparència), la prioritat remarcant la seva importància i/o consideració com a acció Top-25, les dades d'inici i acabament i les anotacions de les diverses actuacions o canvis durant la seva materialització amb constància de la data en què es produeixen.



L'aplicació està preparada per a l'explotació de les dades amb un ventall divers de possibilitats de creuament de cada un dels ítems que la componen, per tal de conèixer tant aspectes de valor estadístic segons la seva qualificació en cada camp (àmbit, referent, desenvolupador, eixos) com la situació en la qual es troba l'acció en concret.



Això permet dur a terme estudis, com el grau d'assoliment en qualsevol moment, l'evolució general de cada una de les accions, l'evolució segons determinats indicadors, etc.

A més, de cada una de les accions es pot generar una fitxa resum que conté tota la informació i diferents documents en formats diversos que ajudin a elaborar qualsevol tipus d'informe requerit.

Hi ha dos elements més de control que recullen, d'una banda, les accions que es consideren prioritàries pel seu contingut estratègic o d'oportunitat i que hem anomenat Top 25. El document recull el número d'acció, la seva descripció, quin termini és el proposat, l'estat i un identificador de color a manera de semàfor per identificar quina és la situació de l'acció envers el termini.

D'altra banda, hi ha un document de tasques per desenvolupar segons acord de la Comissió de Seguiment en el qual s'inclou en quina data es va proposar, el nom de la tasca, la persona responsable assignada, quin és el termini òptim per acabar-la i el seu estat, amb el mateix model de colors que informen de la situació: no iniciada, en procés i feta.

Accions PDGUB – TOP 25

ACCIO	DESCRIPCIÓ	TERMINI	ESTAT
38	Actualitzar el Procèdiment operatiu 38/2020 Cooper Serveis	UrbE	En procés
39	Revisar el Procèdiment operatiu 31/2020 Organització Operativa	Mg	En procés
32	Complementar el manual de procediments de treball de l'Oficina de Procediments operatiu de Policia de Barri	Mg	En procés
SEGURETAT VIÀRIA			
513	Creació del Gabinet d'anàlisi de registres sobre accidents i trànsit	Curt	En procés
543	Creació del servei auxiliar de senyal en fase de prova pilot	Curt	En procés
URPE			
76/79	Desenvolupament URPE i creació URPE i seccions	TERMINI	ESTAT
80	Crear el Procèdiment operatiu de la URPE, condicions laborals, accés, selecció, formació genèrica i específica, etc.	Curt	En procés
87	Negociació que reguli les condicions de treball de la URPE	Curt	En procés
INFRAESTRUCTURES			
112	Pla manteniment instal·lacions i materials de treball de la OFRSU/UPA. Millor a cobertura radio dependències URPA	UrbE	En procés
382	Informe d'impacte per a la gestió autoritzada sobre les eficiències de registre que actualment són adreçats als Districtes	UrbE	En procés
523	Nova ubicació SIC	UrbE	En procés
ORGANITZACIÓ			
363	Servei de videovigilància (creació) dependent de DS1	Mg	En procés
389	Crear la Comissió d'Ètica de la GUB	Mg	En procés
412	Revisar SIC en les seccions	Mg	En procés
RRHH			
391	Revisió del reglament d'Honoraris i D'Incidència de la GUB	TERMINI	ESTAT
434	Seguiment de la planificació dels calendaris anuals de convocatoris d'acces, selecció i promoció	Mg	En procés
458	Informe d'impacte i distribució en el pla de 2a activitat per 2016 - 2018. Ràtor flux de treball 2a activitat, demanda de necessitats de personal de 2a activitat en les unitats. Ràtor amb vacants disponibles de 2a activitat, protocol d'assignació de flux de treball de 2a activitat	Curt	En procés
459	Revisió reglament 2a activitat	Mg	En procés
RRHH			
347/348	Substitució suport informàtic (PDA, Keylog)	UrbE	En procés
391	Canviem unipersonals (crear) per GUB redactors de la guia i el protocol d'ús	Curt	En procés
547	Adaptació de 33 salons per a URPA	Mg	En procés
APLICATIU INFORMÀTIC			
13	Revisió de l'aplicatiu Carta de Barri. Vinculació de conflictes Emergència connectat amb MyBarris	Mg	En procés
524	Implementació de la nova versió de l'aplicatiu MyBarris	UrbE	En procés

■ Fora de termini
 ■ Fi de termini proper
 ■ Dintre de termini

Accions PDGUB – Tasques

DATA REUNIÓ	TASCA	RESPONSABLE	TERMINI	ESTAT
12/12/16	Negociació condicions laborals URPE	IM Reina	31/03/18	En procés
12/12/16	Selecció i Formació membres URPE	IM Reina	30/06/18	En procés
12/12/16	Procediment de màxim URPE	IM Reina	31/03/18	En procés
12/12/16	Establir viabilitat assignació plus econòmic (disponibilitat) als membres dels EPB	IM Salas	30/09/18	En procés
12/12/16	D'alt grau d'assoliment de les accions del PDGUB	Comissionat	30/09/18	En procés
DATA REUNIÓ	TASCA	RESPONSABLE	TERMINI	ESTAT
20/02/17	Estandaritzar el software i hardware de les noves càmeres	Mobilitat	31/12/17	En procés
20/02/17	Definir quin és el model que es vol de sistema de qualitat	IM Hermandó	30/06/17	En procés
DATA REUNIÓ	TASCA	RESPONSABLE	TERMINI	ESTAT
10/05/17	L'IM Salas i l'intendent Bigorra prepararan el procediment de l'Oficina de Proximitat per la seva validació i publicació (Acció 30)	IM Salas Dr. Tècnica	31/07/17	En procés
DATA REUNIÓ	TASCA	RESPONSABLE	TERMINI	ESTAT
06/03/18	Actualització del TOP 25	Int. Bigorra	30/06/18	En procés
06/03/18	Conèixer una reunió entre el Cap de la GUB i RRHH per tractar la compensació econòmica dels EPB	IM Reina	30/06/18	En procés
06/03/18	Informar a cadascun dels responsables de les accions no iniciades	Int. Bigorra	30/06/18	En procés

■ No iniciada
 ■ En procés
 ■ Feta

De tota la informació que es genera en relació amb la situació en què es troben les accions per desenvolupar, se'n dona compte a la Comissió de Seguiment, que s'ha reunit de manera periòdica des que es va iniciar el procés de desplegament de les accions del Pla director. També, per fer un seguiment més acurat de les accions i per donar suport a les persones responsables del seu desenvolupament, s'han mantingut reunions amb cadascun dels responsables de les accions.

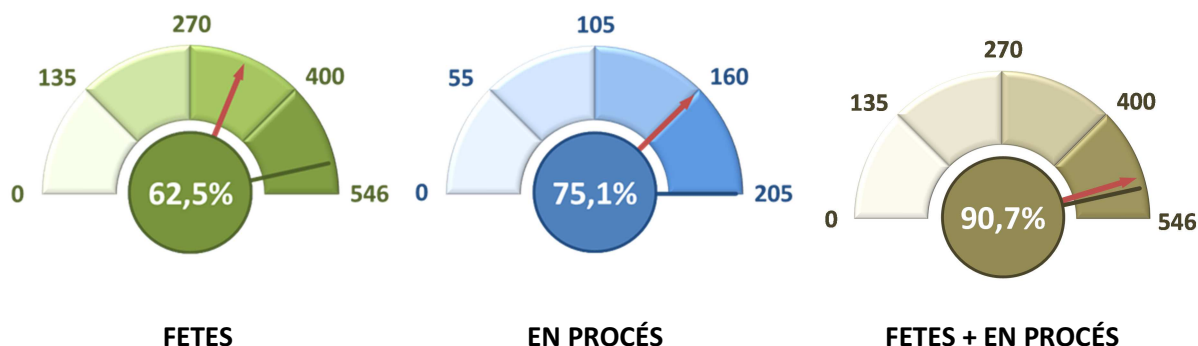
Els resultats

Els indicadors de seguiment

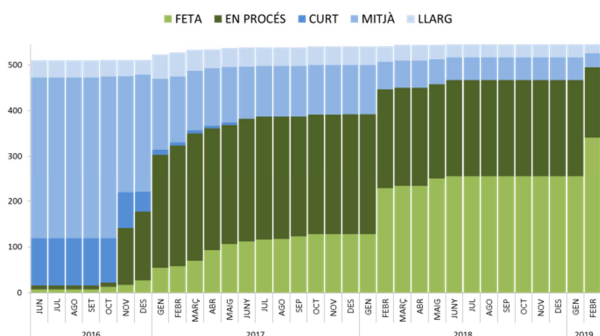
Quins són els resultats obtinguts en la implantació de les accions que es recullen en el Pla director?

El primer que cal dir és que s'han passat de les 510 accions inicials a les 546 accions en el moment de la redacció d'aquest document. Com ja s'ha esmentat, el Pla director és una eina viva que permet aquesta incorporació segons les demandes i necessitats que van apareixen a la societat, a la ciutat i a la mateixa organització.

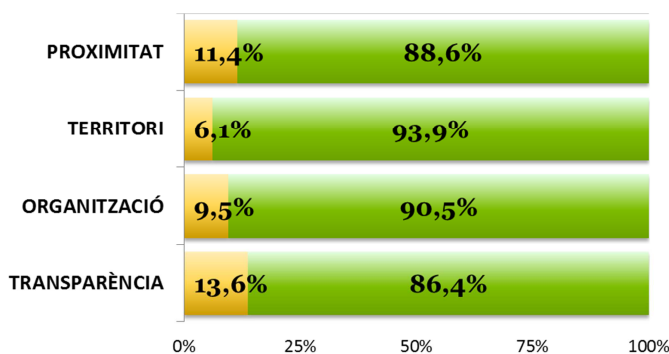
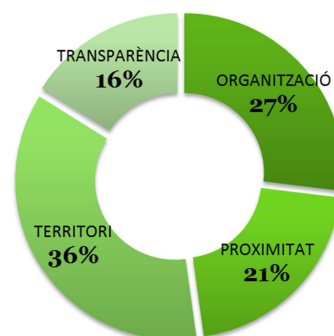
De les 546 accions finals, 341 estan acabades, xifra que representa el 62,5%; en procés de realització figuren 154 accions (28,2%), que suposen un 75,1% de les accions que resten pendents d'acabar (205 accions). Entre les accions fetes i les accions en procés, s'assoleix un valor del 90,7% (495), i queda un total de 51 accions per iniciar.



Pel que fa a la visió temporal d'execució de les accions, es comprova d'una manera molt visual l'evolució dels cinc ítems que es recullen: en verd clar, les accions acabades; en verd fosc, les que estan en procés; desapareix el blau fosc perquè ja no queda cap acció a curt termini per executar; i es mantenen el dos blaus clars que representen les accions a mitjà o llarg termini que encara no s'han iniciat.



Quant a la distribució de les accions per eixos, territori és la que tenia un valor més alt, el 36% (197 accions), seguit d'organització, amb un 27% (147), proximitat, 21% (114), i transparència, amb un 16% (88).



Pel que fa al seu nivell de realització (amb el sumatori de les accions que ja estan acabades i les que estan en procés), els valors assolits queden reflectits en el gràfic. S'observa que en gairebé tots els eixos s'assoleix un percentatge proper al 90%, i destaca el 93,9% de les accions fetes o en procés que s'arriba en l'eix de territori.

Accions que cal destacar

Equips de policia de barri (EPB)

La proximitat ha estat un dels eixos estratègics sobre el qual s'ha desenvolupat aquest Pla director. En el seu moment es plantejava la necessitat de mantenir i garantir una presència continuada d'un o una policia per a cadascun dels 73 barris de la ciutat.

Amb aquest objectiu s'ha anat desplegant des del mes d'abril del 2017 els equips de policia de barri en els diferents districtes de la ciutat. La prova pilot es va fer al districte de Nou Barris i seguidament es van anar incorporant districtes a aquest model de desplegament de la proximitat. Així, el mes novembre del 2017 es van incorporar Sant Andreu i Sant Martí; el mes d'abril del 2018, Ciutat Vella i Sants-Montjuïc; les Corts, Gràcia i Horta-Guinardó, el mes de novembre del 2018, i, finalment, el mes de març del 2019, l'Eixample i Sarrià - Sant Gervasi.



A hores d'ara hi ha un total de 140 agents i comandaments amb la funció de policia de barri desplegats per tota la ciutat, que han possibilitat una millora de les relacions amb el teixit veïnal de la ciutat així com amb la resta de serveis municipals.

El treball transversal i la formació específica són dos dels eixos principals que facilitaran aquesta tasca de relació amb el barri, i que permetran, d'una banda, donar resposta a les demandes que vagin sorgint, i, de l'altra, fer una tasca d'anticipació dels problemes gràcies a les relacions, al coneixement precís del territori i a les informacions que poden tractar. De la diagnosi que en puguin fer es desenvoluparan intervencions orientades a la resolució de conflictes des d'una perspectiva transversal.

Vehicles

La renovació de la flota de vehicles de la Guàrdia Urbana de Barcelona i, per tant, la incorporació de vehicles sostenibles també es recollia en el Pla director. En aquest sentit, pel que fa a vehicles de quatre rodes s'han substituït un total de 145 vehicles; d'aquests, 126 són vehicles logotipats Toyota Prius+, vehicle híbrid que incorpora diferents ginys com ara càmeres

per a detinguts, càmeres lectores de matrícules, nou pont informatiu digitalitzat amb missatges (retràctil), DEA, etc. També s'han incorporat 19 vehicles híbrids no logotipats dels models Ioniq (Hyundai) i Auris (Toyota).

Quant a vehicles de dues rodes, recentment (febrer del 2019) s'han substituït 11 motos trail amb motor tèrmic per fer el patrutatge a la zona forestal i interiors de parcs urbans per 11 motos elèctriques del model Zero FX.



Unitat de Deontologia i Afers Interns

Una de les primeres accions que es va dur a terme va ser la de creació de la Unitat de Deontologia i Afers Interns (UDAI), que deixava enrere la Unitat de Règim Intern (URI) i que també canviava la seva dependència, que va passar de la Prefectura a la Gerència.

Pel que fa al canvi de nom, és quelcom més profund, ja que a banda de seguir treballant en els casos en què es veuen implicats de manera disciplinària els agents, s'incorporava el vessant deontològic, en què una de les primeres tasques va ser la de la inclusió de petites píndoles en forma de missatges que recordaven les bones pràctiques a les actuacions en les sessions de formació de la GUB. Per tant, al servei d'investigació encarregat de fer un seguiment específic dels casos detectats es proposava sumar-hi un segon servei: el de prevenció.

Els objectius d'aquesta unitat són a curt i llarg termini per posar l'accent en l'exercici de l'eficàcia i l'eficiència, la transparència, la prevenció, l'exemple, la pedagogia i la corresponsabilitat

Amb aquest canvi es pretén reforçar l'eficàcia, la transparència i la transversalitat de les seves funcions, tal com passa en altres cossos policials.

Comitè d'Ètica

En el marc de l'eix de transparència es va proposar la creació del Comitè d'Ètica de la Guàrdia Urbana. La data de la seva creació va ser el 18 de febrer de 2019. Aquest Comitè es configura com un òrgan consultiu i interdisciplinari en matèria d'ètica per tal de col·laborar en la millora de la qualitat del servei policial i amb la voluntat de convertir-se en un espai de reflexió per al debat ètic en el camp de la seguretat ciutadana.

Les funcions d'aquest òrgan són les següents:

- Assessorar en matèria d'ètica de la policia per a la millora de la qualitat de la prestació del servei policial, les relacions amb la ciutadania i la percepció de la imatge pública de la Guàrdia Urbana.
- Contribuir a l'impuls de les bones pràctiques i de propostes oportunes per a l'elaboració i l'actualització de la normativa deontològica policial i, si escau, la seva codificació, mitjançant l'elaboració i l'actualització d'un codi deontològic de la Guàrdia Urbana.
- Informar i donar resposta de les qüestions que li adrecin sobre l'adequació de determinades pràctiques de la Guàrdia Urbana als principis de l'ètica de la policia.
- Valorar i difondre el coneixement científic i la doctrina més rellevant emanada de la pràctica judicial aplicable al camp de l'ètica de la policia.
- Afavorir la conscienciació en matèria d'ètica professional i dels drets humans en l'àmbit de la seguretat i formular, si escau, recomanacions en aquesta matèria i les que siguin necessàries d'acord amb els codis d'ètica de la policia vigents en cada moment.
- Col·laborar amb els departaments de formació i desenvolupament professional de l'Ajuntament. També amb les àrees de formació i recerca policials en matèria de seguretat, i especialment per a la determinació dels continguts ètics i deontològics dels cursos de formació de les policies de Catalunya i de les accions formatives dels diferents col·lectius amb funcions en matèria de seguretat, tenint en compte la perspectiva de gènere.

Carta de Serveis

Responent a l'acció de la modificació de la Carta de Serveis de la Guàrdia Urbana de Barcelona, en data 14 de febrer de 2019 va ser aprovada en Comissió de Govern.

La Carta de Serveis de la Guàrdia Urbana està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis als ciutadans i les ciutadanes.

En la Carta de Serveis es defineix la missió de la Guàrdia Urbana, els compromisos de qualitat que adquireix amb la ciutadania, com es mesuraran aquests compromisos, la tipologia de serveis, i els canals de participació, comunicació, queixes, reclamacions i suggeriments, entre d'altres.

Reglament d'honors i recompenses



L'acció 391 de modificació del Reglament d'honors i recompenses del Pla director vinculada al projecte de Reconeixement professional proposava la seva modificació perquè era un reglament de l'any 1976 i calia revisar-lo i actualitzar-lo a la situació funcional tant de la GUB com de l'SPEIS.

En data 25 de maig de 2018 es va aprovar la modificació d'aquest Reglament d'honors i recompenses que recull un gran nombre de canvis legislatius i socials, entre els quals hi ha l'evolució del concepte de servei públic, de les administracions públiques i de la mateixa organització municipal de l'Ajuntament de Barcelona.

Incorporacions tecnològiques

Actualització de l'aplicació de gestió d'incidències Mycellium

El mes d'octubre del 2017, i donant resposta a l'acció 524, es va posar en marxa la nova versió de l'aplicació de gestió d'incidències Mycellium. En aquest sentit, i amb el desplegament de la nova flota de vehicles sostenibles, també va implicar una actualització del sistema de gestió de les incidències en els ordinadors embarcats anomenat Mobile Públic Safety (MPS).

Càmeres ALPR – Panell Iluminós



Per tal de donar compliment a les accions 117 i 352 on es preveia la incorporació d'un sistema de lectura de matrícules, durant el 2018 s'ha incorporat en 12 vehicles de la flota de la GUB el sistema ALPR de lectura i reconeixement automàtic de matrícules. Les captacions de matrícules que es fan són contrastades amb diferents bases de dades com ara la de denúncies per robatori, els requeriments

policials o les notificacions d'embargaments i/o precintaments per Hisenda, a fi de conèixer quins vehicles estan en recerca per algun d'aquests motius.

L'acció 109 preveia la incorporació de panells de senyalització variable a tots els cotxes patrulla de la UCT amb unes dimensions més reduïdes que l'actual; aquesta acció es va considerar que era extensible a tots els cotxes patrulla logotipats i, en aquest sentit, amb la incorporació dels 126 Toyota Prius+ es va dotar de panells a tots ells.

Dispositius personals de gravació (DPG)

L'acció 351 preveia la incorporació, com un element més en la uniformitat dels agents, de les càmeres unipersonals, el que posteriorment s'ha descrit com dispositius personals de gravació (DPG). En aquesta acció es recollia la redacció de la guia i el protocol d'ús.

Amb aquesta acció es vol donar resposta a les necessitats de transparència, seguretat jurídica i garanties, tant de la ciutadania com de tots els membres de la GUB.

El mes de febrer del 2019 es va iniciar una primera fase de prova pilot a les unitats territorials de Ciutat Vella i de l'Eixample, a les unitats nocturnes UNO1 i UNO2 i a la USP, en què es van assignar els DPG a aquestes unitats, i està prevista la seva finalització el mes de setembre.



A més de la prova pilot, s'està treballant en l'elaboració d'un procediment operatiu per a la regulació dels DPG i el seu ús per part de la GUB en el compliment de les seves funcions, per garantir la seguretat pública i la protecció de les persones i els béns.

Nova uniformitat i imatge corporativa



L'acció 535 incloïa la revisió i l'actualització de la uniformitat. La Guàrdia Urbana va participar en la taula de treball creada pel Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya per definir la nova uniformitat de les policies locals de Catalunya, així com també un nou reglament d'imatge corporativa que reguli en l'àmbit català normes bàsiques de comportament i relació amb la ciutadania.

El juny del 2017 s'acorden criteris de la nova uniformitat que són recollits en la Resolució INT/1431/2017 del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya, de 15 de juny.

El 23 de juliol de 2018 es van incorporar les primeres peces de la nova uniformitat bàsica operativa (polo, pantaló i armilla d'alta visibilitat).

Pel que fa al reglament d'imatge corporativa, es preveu la seva aprovació per decret de la Generalitat el juliol del 2019.

Formació



En el moment de tancament del Document de síntesi el 2016, es van detectar 49 accions formatives que es van traslladar al Departament de RH de l'Àrea de Seguretat i Prevenció. A partir d'aquest moment, els i les responsables d'aquest departament es van posar en contacte amb els comandaments de les diferents unitats de la GUB per tal d'establir prioritats en la formació sol·licitada, i d'aquestes reunions es va passar de les 49 peticions a 105.

Posteriorment, i de manera anual, s'han recollit tant les demandes que van sorgir del PDGUB com les fetes per les persones responsables de les unitats i divisions en un Pla de Formació on hi figuren tant la formació permanent com les formacions específiques que es duren a terme durant l'any.

Cal destacar la formació impartida i vinculada a la gestió i atenció de les emergències i a les seves víctimes, ja que va permetre en un moment de molta dificultat oferir una atenció de qualitat a les persones que van patir les conseqüències de l'atemptat del 17 d'agost de 2017 a la Rambla de Barcelona.

El que està en marxa

Com es pot comprovar en les dades que s'ofereixen, encara no s'han acabat de tancar totes les accions proposades, encara que la gran majoria estan iniciades. La ciutat segueix avançant i canviant, i la GUB ho fa amb ella per poder donar resposta a les noves demandes i problemàtiques que sorgeixin.

Quant a les accions en marxa i reptes de futur, en l'àmbit organitzatiu cal esmentar la modificació de l'organigrama de la Guàrdia Urbana, en el sentit de declarar a extingir la Unitat de Suport Policial (USP) i crear la Unitat de Reforç per a les Emergències i Proximitat (UREP), per Decret de la Comissió de Govern 133/2019, de 14 de febrer. Aquest decret recull la proposta de l'acció 76 del PDGUB i desencalla un total de 21 accions que estaven vinculades a la seva creació.

En el futur caldrà incidir en el desenvolupament dels itineraris professionals i el contingut acadèmic que han de tenir, la gestió del talent a tota l'organització i també la formació destinada als comandaments.

Pel que fa a infraestructures, i donant resposta a les accions 544, 545 i 546, ja es disposa d'espais per a la construcció de les comissaries de Sarrià - Sant Gervasi i Sant Andreu, a més de l'espai per al Parc Infantil de Trànsit al districte d'Horta-Guinardó, i s'han fet els estudis previs on es recullen els volums i els espais. També l'acció 523 recull la construcció d'una nova Sala Conjunta de Comandament; l'agost del 2017 es va arribar un acord entre l'Ajuntament i la Generalitat de Catalunya per a la construcció de la nova sala, donat que l'espai es comparteix amb els serveis autonòmics; aquest acord va decaure per la intervenció de la Generalitat i actualment s'està en espera de la signatura del conveni amb el nou Govern.

En l'àmbit tecnològic, i amb una previsió d'incorporació durant el 2019, s'està treballant en el canvi de les PDA per *smartphones* que, d'una banda, servirà per actualitzar la tecnologia i, de l'altra, permetrà la incorporació de noves aplicacions que facilitaran la feina dels i les agents tant en el pla intern (fulls de servei, graelles de dispositius, assignació directa de tasques, etc.) com en el pla extern amb l'accessibilitat a aplicacions corporatives.

En el marc de la prevenció i millora de la seguretat a la via pública, també s'ha endegat un projecte de renovació de les càmeres de videovigilància relacionades amb la seguretat ciutadana per substituir els sistemes analògics per digitals, així com el sistema de gestió de càmeres que permeti l'anàlisi de les imatges. Aquest projecte es portarà a terme en un termini de tres anys i està vinculat al projecte europeu Secur'Cities que es fa amb el guiatge de la ciutat francesa de Lió.

Un nou element en el qual s'està fent recerca per a la seva incorporació i adequació al servei propi i d'altres operadors (SPEIS, Parcs i Jardins, Mobilitat, etc.) és el dels drons. Aquest estudi ha de permetre l'encaix de la legislació vigent amb les possibilitats que ens pot oferir el seu ús en l'àmbit policial (atestats d'accidents, vigilància de zones forestals i platges, control de trànsit, medi ambient, etc.).

D'altra banda, no podem oblidar que la complexitat de les noves demandes exigeix un tractament de la informació que incorpori intel·ligència com a mètode per innovar solucions i un tractament multidisciplinari amb altres serveis policials, municipals o d'altres administracions. És per això que caldrà potenciar la gestió de la informació des de la intel·ligència i, per tant, apostar per la creació d'un servei que pugui fer front a aquestes demandes.