

Treball de fi de grau

Títol

Autor/a

Tutor/a

Departament

Grau

Tipus de TFG

Data

Full resum del TFG

Títol del Treball Fi de Grau:

Català:

Castellà:

Anglès:

Autor/a:

Tutor/a:

Curs:

Grau:

Paraules clau (mínim 3)

Català:

Castellà:

Anglès:

Resum del Treball Fi de Grau (extensió màxima 100 paraules)

Català:

Castellà:

Anglès:

Compromís d'obra original*

L'ESTUDIANT QUE PRESENTA AQUEST TREBALL DECLARA QUE:

1. Aquest treball és original i no està plagiat, en part o totalment
2. Les fonts han estat convenientment citades i referenciades
3. Aquest treball no s'ha presentat prèviament a aquesta Universitat o d'altres

I perquè així consti, afegeix a aquesta plana el seu nom i cognoms i el signa:

***Aquest full s'ha d'imprimir i lliurar en mà al tutor abans la presentació oral**

***“Lo que sabemos es una gota de agua;
lo que ignoramos es el océano”***

Isaac Newton

¿Cómo gestiona la Guàrdia Urbana de Barcelona la comunicació? ¿Qué relación tiene con los medios de comunicació? ¿Qué tipo de plataformas utiliza para informar a los ciudadanos de Barcelona? ¿Cómo funciona la Guàrdia Urbana de Barcelona? ¿Qué funciones tiene este cuerpo de seguridad? ¿Qué vínculo tiene con la sociedad?

El análisis de estas y otras cuestiones se recogen en este trabajo de final de grado, que tiene como finalidad gestar un reportaje sobre el funcionamiento del Gabinete de Comunicació y Relaciones externas de la Guardia Urbana de Barcelona.

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN	1
1.1. Motivación Personal	1
1.2. Objetivos del trabajo.....	1
2. LA GUÀRDIA URBANA DE BARCELONA	3
2.1. ¿Qué es?	3
2.2. Funciones	3
2.2.1. Funciones comunes	3
2.2.2. Funciones específicas.....	4
2.2.3. Policía judicial e investigación	4
2.3. Servicios que ofrece	5
2.3.1. Policía de circulación.....	5
2.3.1.1. Servicios vía pública.....	5
2.3.1.2. Actuaciones en accidentes de tráfico.....	5
2.3.1.3. Actuaciones sobre conductores	5
2.3.1.4. Actuaciones sobre vehículos	5
2.3.1.5. Educación para la movilidad segura:	6
2.3.2. Policía administrativa:.....	6
2.3.2.1. Inspecciones o comprobaciones:.....	6
2.3.2.2. Vigilancia espacios verdes:	6
2.3.3. Seguridad ciudadana	6

2.3.3.1. Actuaciones de prevención del delito:	6
2.3.3.2. Actuaciones de represión del delito:.....	7
2.3.3.3. Actuaciones administrativas de seguridad ciudadana:	7
2.3.4. Servicios asistenciales	7
2.3.4.1. Actuaciones de cariz social:.....	7
2.3.4.2. Actuaciones de cariz asistencial:.....	7
2.3.5. Relaciones con la comunidad.....	7
2.3.6. Oficina de Información y Trámites (OIT).....	7
2.4. Leyes relacionadas con la Guàrdia Urbana de Barcelona	8
2.4.1. Legislación Penal	8
2.4.2. Legislación de seguridad vial	9
2.4.3. Policía Administrativa	9
2.5. Organigrama.....	10
2.6. Campañas.....	10
2.6.1.Sensibilización	11
2.6.2.Prevencción y actuación	11
2.6.3. Gente mayor	11
2.6.4. Remisión de denuncias	12
2.7. ¿Quién se puede presentar a la Guàrdia Urbana?	12
2.8. Oposiciones, pruebas de entrada y formación.....	13
2.8.1. Oposiciones	13
2.8.2. Prueba de entrada	13
2.8.3. Formación.....	13
2.9. Historia	15

2.9.1. Primera etapa: Siglo XIX	15
2.9.2. Segunda etapa: 1900-1950.....	16
2.9.3. Tercera etapa: 1950-1975.....	18
2.9.4. Cuarta etapa: 1975-2000	18
2.9.5. Quinta etapa: 2000-2015.....	20
2.10. Las mujeres en la Guàrdia Urbana de Barcelona	20
3. TEORIA DE LOS GABINETES DE COMUNICACIÓN	23
3.1. Introducción.....	23
3.2. Historia de los gabinetes de comunicación	24
3.2.1. Primera etapa	24
3.2.2. Segunda etapa.....	24
3.2.3. Tercera etapa.....	25
3.2.4. Cuarta etapa	25
3.2.5. El caso español.....	25
3.3. Aprox. a las tres teorías de la comunicación en las organizaciones	26
3.3.1. Teoría Sistémica-Funcionalista.....	26
3.3.2. Teoría de la información.....	26
3.3.3. Teoría del feedback	26
3.4. la comunicación empresarial o de organización	26
3.4.1. Comunicación integral.....	27
3.4.2. Comunicación global	27
3.4.3. Comunicación corporativa.....	27
3.5. Concepto de visión y misión.....	28

3.5.1. Visión	28
3.5.2. Misión	28
3.6. Contribución de la comunicación en las organizaciones	28
3.7. Teoría de la comunicación voluntaria e involuntaria	29
3.7.1. Comunicación voluntaria	29
3.7.2. Comunicación involuntaria.....	29
3.8. Comunicación en función de los públicos.....	29
3.8.1. Comunicación interna.....	29
3.8.2. Comunicación externa.....	30
4. LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA GUB.....	31
4.1. Introducción	31
4.2. El antiguo departamento de Relaciones Informativas (hasta 2011)	31
4.3. Descripción del Gabinete de Relaciones Externas y Comunicación	34
4.3.1. Introducción.....	34
4.3.2. Funciones.	35
4.3.2.1. Funciones de prensa.....	35
4.3.2.2. Funciones de relaciones públicas.....	35
4.3.2.3. Funciones de protocolo	36
4.3.2.4. Funciones de gestión de las redes sociales	36
4.4. Plataformas de comunicación de la Guàrdia Urbana de Barcelona	36
4.4.1. Web	37
4.4.2. Twitter	37
4.4.3. Facebook	37

4.4.5. Revista GUB	38
4.5. Premios de comunicación.....	39
5. ENTREVISTA A CARLES REYNER	40
6. DETALLES TÉCNICOS DEL REPORTAJE	54
6.1. La revista donde se publicará: <i>ComIn</i>.....	54
6.1.1. Contenidos de la revista.....	54
6.1.2. Características generales de la revista.....	55
6.2. Diseño.....	55
6.3. Análisis del mercado objetivo.....	58
6.3.1. Consumidores.....	58
6.3.2. Competencia.....	58
6.4. Análisis DAFO	59
6.5. Presupuesto	60
6.6. Timing.....	62
7. SÍNTESIS FINAL.....	63
8. BIBLIOGRAFÍA	64

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Motivación personal

La crítica a los cuerpos policiales siempre ha estado vigente en la sociedad. Por una parte, como ciudadanos sentimos que necesitamos seguridad, necesitamos que haya algún actor social que se encargue del control de todo aquello que se sale de la “ley”. Pero por otra parte no queremos que se nos vigile a nosotros, que se nos persiga y que, menos aún, se nos sancionen. La Guardia urbana es el cuerpo policial de la ciudad de Barcelona y no son pocos, tanto ciudadanos como partidos políticos, los que actualmente defienden una ciudad sin policía.

Algunas de las polémicas en las que se ha visto involucrado este cuerpo de policía en los últimos años han perjudicado aún más su imagen, degradando a su vez, la imagen del ayuntamiento de Barcelona. ¿Y quién ha de actuar cuando esto ocurre? El Gabinete de Comunicación de la Urbana.

Hoy en día se conoce la importante tarea que desempeñan los departamentos de comunicación y los gabinetes de prensa de muchas empresas nacionales e internacionales, pero hay un desconocimiento general sobre cómo se gestiona la comunicación en las organizaciones públicas.

El debate público que existe sobre la Guàrdia Urbana de Barcelona y el desconocimiento de las funciones que desempeñan los departamentos de comunicación de las organizaciones financiadas con dinero público son las dos premisas principales por las que se ha desarrollado éste trabajo de final de grado.

1.2. Objetivos del trabajo

Todo el desarrollo de este trabajo se ha hecho siempre pensando en la finalidad del proyecto: un reportaje sobre el funcionamiento del Gabinete de Comunicación y Relaciones externas de la Guàrdia Urbana de Barcelona. Este trabajo ha sido elaborado incorporando todos los elementos que son necesarios como fuente de información para la elaboración del reportaje informativo. La recogida de datos no

se ha focalizado únicamente en la gestión de la comunicación en el departamento de comunicación del cuerpo policial, sino que se ha recogido más elementos documentales necesarios para poder crear una óptima contextualización y cohesión en el futuro reportaje. Detalles como el funcionamiento de la Guardia Urbana, su organización, la selección de los futuros policías, la historia del cuerpo y su relación con la evolución social son imprescindibles para darle sentido a este reportaje. También es necesaria una contextualización teórica sobre los gabinetes de comunicación: tipos, historia, funciones, teorías, definiciones... Y por supuesto, los elementos imprescindibles: explicación del funcionamiento del gabinete de la Guàrdia Urbana, funciones, historia del mismo, métodos de comunicación al público y, una entrevista al Jefe Intendente del Gabinete de Comunicación y Relaciones Externas de la Guardia Urbana: Carles Reyner. Esta última podríamos decir que es una de las partes ha cobrado más importancia a lo largo del proceso de desarrollo de este trabajo de final de carrera. Esto se debe a que el acceso a la información en torno al cual giraba este trabajo ha sido complicado. No hay ningún estudio previo, ni tan siquiera ningún documento informativo que trate sobre cómo funciona el gabinete de comunicación de la Guardia Urbana. Por ello, Carles Reyner ha sido una de las mayores fuentes de información a las que se ha tenido acceso para elaborar este trabajo.

Además, el trabajo también incluye una parte más técnica con los detalles del reportaje. Aunque éste no se haya desarrollado, este proyecto recoge todos aquellos datos necesarios para conocer el tipo de prensa donde se publicará el reportaje, el presupuesto, el diseño que tendrá y otras características que nos van a dar más información sobre cómo sería este reportaje.

Con todos estos elementos que se han ido nombrando, se ha gestado este trabajo que pretende explicar el funcionamiento del Gabinete de Comunicación y Relaciones Externas de la Guàrdia Urbana de Barcelona.

2. LA GUÀRDIA URBANA DE BARCELONA

2.1. ¿Qué es?

La Guàrdia Urbana de Barcelona, también llamada GUB, es el nombre que corresponde al Cuerpo de seguridad y orden o Policía del Ayuntamiento de Barcelona (Catalunya, España) estableciéndose, de este modo, como la Policía Local de Barcelona.

2.2. Funciones

Las funciones que debe desempeñar la Guàrdia Urbana vienen definidas **en la Ley Orgánica de fuerzas y Cuerpos de seguridad 2/86**. Donde podemos encontrar las siguientes especificaciones:

2.2.1 Funciones comunes:

TÍTULO PRIMERO. DE LOS CUERPOS Y FUERZAS DE SEGURIDAD. Artículos 1 a 8 Participarán en el mantenimiento de la seguridad pública en los términos establecidos en la ley. El mantenimiento de la seguridad pública se ejercerá por las distintas Administraciones Públicas a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Son Fuerzas y Cuerpos de Seguridad los Cuerpos de policía dependientes del Gobierno de la Nación, de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN. Dedicación profesional. Deberán llevar a cabo sus funciones con total dedicación, debiendo intervenir siempre, en cualquier tiempo y lugar, se hallaren o no de servicio, en defensa de la Ley y de la seguridad ciudadana.

2.2.2. Funciones específicas:

TÍTULO V. DE LAS POLICÍAS LOCALES. Artículos 51 a 54 incluyendo a) Proteger a las autoridades de las Corporaciones Locales, y vigilancia o custodia de sus edificios e instalaciones. b) Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación. c) Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano. d) Policía Administrativa, en lo relativo a las Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de su competencia. e) Participar en las funciones de Policía Judicial, en la forma establecida en el artículo 29.2 de esta Ley. f) La prestación de auxilio, en los casos de accidente, catástrofe o calamidad pública, participando, en la forma prevista en las Leyes, en la ejecución de los planes de Protección Civil. g) Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las Juntas de Seguridad. h) Vigilar los espacios públicos y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la Policía de las Comunidades Autónomas en la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello. i) Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

2.2.3. Policía judicial e investigación:

Además también existe un capítulo en el que se concretan las funciones específicas de aquellos Guardias Urbanos que forman parte del “departamento” judicial y de investigación.

CAPÍTULO V. DE LA ORGANIZACIÓN DE UNIDADES DE POLICÍA JUDICIAL.

Además colaborará imperativamente por mandato del mismo precepto y misma ley en las funciones de Policía Judicial en sentido estricto mediante unidades adscritas al poder judicial, en la averiguación del delito y aseguramiento del delincuente en los mismos términos que los Cuerpos autonómicos por prescripción de su artículo 29. A tal efecto se crea en 2012 la Unidad de Investigación que se sumará a la tradicional unidad judicial Unidad de Accidentes y a sus también tradicionales actuaciones conjuntas con otros Cuerpos de represión de delincuencia organizada, extranjería, trata y propiedad intelectual.

2.3. Servicios que ofrece

También existe una definición de las funciones que debe realizar la Guàrdia Urbana de Barcelona realizada por el Ayuntamiento. En este caso es más concreta y se divide a partir de los servicios que puede y debe ofrecer el Cuerpo de seguridad de la Guàrdia Urbana de Barcelona.

2.3.1. Policía de circulación

2.3.1.1. Servicios vía pública

Son aquellos servicios cuya finalidad es la de facilitar el desarrollo normal del tráfico mediante la ordenación y regulación de los movimientos y estacionamientos de los vehículos.

2.3.1.2. Actuaciones en accidentes de tráfico

Actuaciones que se generan como consecuencia de un accidente de tráfico y cuya finalidad es asistir e informar a los implicados, recoger los datos y pruebas del accidente para poder hacer las investigaciones y atestados pertinentes. Y restablecer la seguridad y fluidez del tráfico.

2.3.1.3. Actuaciones sobre conductores

Afectan a personas que, conduciendo un vehículo, requieren de los servicios de la GUB, o bien aquellas otras situaciones que se producen como consecuencia de conductas generadas de infracciones o situaciones de peligro.

2.3.1.4. Actuaciones sobre vehículos

Son aquellas actuaciones que se hacen con motivo de la regulación del movimiento de los vehículos, la ordenación de los estacionamientos y la intervención en accidentes de tráfico; la finalidad de los cuales es conseguir el restablecimiento o mejora de la seguridad y la fluidez del tráfico.

2.3.1.5. Educación para la movilidad segura:

Conjunto de instrucciones y recomendaciones sobre la manera de actuar en la vía pública, que tienen como objetivo mejorar la cultura sobre la vialidad y conseguir comportamientos más seguros y más respetuosos con la normativa viaria, mediante la información y formación a los ciudadanos, en especial la población en edad escolar.

2.3.2. Policía administrativa:

2.3.2.1 Inspecciones o comprobaciones:

Actuaciones que consisten en verificar el cumplimiento de las exigencias administrativas, reguladas mediante ordenanzas, reglamentos, etc., que rigen en una situación determinada sobre actividades en la vía pública, viviendas o locales, obras, posesión de animales, pirotecnia, etc.

2.3.2.2. Vigilancia espacios verdes:

Servicio destinado a la prevención y/o corrección de hechos y conductas inadecuadas o prohibidas en las zonas forestales, parques públicos y otras zonas verdes.

2.3.3. Seguridad ciudadana:

2.3.3.1. Actuaciones de prevención del delito:

Actuaciones destinadas a evitar la comisión de faltas o delitos (infracciones penales).

2.3.3.2. Actuaciones de represión del delito:

Actuaciones que se generan en ocasión de la comisión de un hecho delictivo y que tienen como objetivo el descubrimiento del delincuente, su detención y custodia, así como la búsqueda y aseguramiento de las pruebas del delito.

2.3.3.3. Actuaciones administrativas de seguridad ciudadana:

Son aquellas actuaciones que se generan para la comisión de una infracción no penal contra la seguridad ciudadana o por requerimiento de otras instituciones que soliciten la colaboración de la GUB en alguna fase de un procedimiento ajeno a ésta (controles de arresto, desahucio, precintos de locales, etc.).

2.3.4. Servicios asistenciales:

2.3.4.1. Actuaciones de cariz social:

Tienen como finalidad dar protección social a colectivos específicos, como por ejemplo menores, gente mayor, indigentes, etc., en situaciones de necesidad y en colaboración con los servicios sociales.

2.3.4.1. Actuaciones de cariz asistencial:

Su finalidad es la ayuda y la información al ciudadano.

2.3.5. Relaciones con la comunidad:

Su finalidad es coordinarse con otras instituciones y acercarse a los ciudadanos con el objetivo de compartir informaciones y dar una mejor respuesta a sus demandas.

2.3.6. Oficina de información y trámites (OIT):

Información y tramitación de trámites relacionados con la Guàrdia Urbana.

2.4. Leyes relacionadas con la Guàrdia Urbana de Barcelona:

Además de la legislación correspondiente a la que encontramos en los capítulos de la Ley Orgánica de fuerzas y Cuerpos de seguridad 2/86. Existen otro gran número de legislaciones y normativas en las que se tiene que basar el ejercicio de estas policías locales. Las clasificaremos en tres grupos, en función del campo al que hacen referencia.

2.4.1. Legislación penal

- Código Penal
- Ley de Enjuiciamiento Criminal
- Ley Orgánica sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Ley Orgánica de utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en Lugares Públicos
- Ley de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad
- ANTEPROYECTO DE LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas
- Orden de 26 de octubre de 1981 por la que se aprueban los nuevos modelos de documentos para uso de armas
- Ley de Seguridad Privada
- Sobre habilitación de Jefe y Director de Seguridad
- Instancia y documentación para habilitación como Director de seguridad y-o Jefe de seguridad
- Orden INT-318-2011, de 1 de febrero, sobre personal de seguridad privada

2.4.2. Legislación seguridad vial

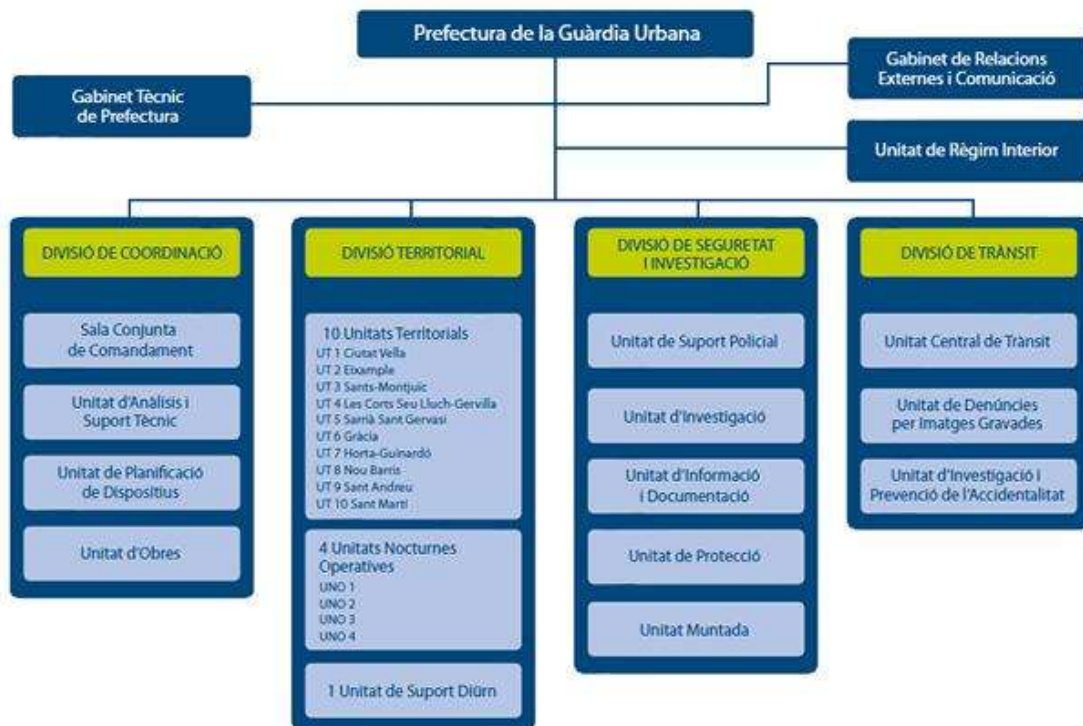
- Ley sobre Tráfico, Circulación de vehículos a motor y Seguridad Vial
- Circular Ministerio Fiscal 10-2011 sobre criterios para la unidad de actuación especializada del ministerio fiscal en materia de seguridad vial
- REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN MATERIA DE TRÁFICO, CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR Y SEGURIDAD VIAL
- RGC
- Reglamento General de Vehículos
- Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres
- Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres

2.4.3. Policía administrativa

- Ley 11/2009, de 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas
- Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas
- Orden INT/358/2011, de 19 de diciembre, por la que se regulan los horarios de los establecimientos abiertos al público, de los espectáculos públicos y de las actividades recreativas sometidos a la Ley 11/2009
- Ley de protección contra la contaminación acústica de Cataluña
- Ordenanza de establecimientos y centros de comercio alimentario de Barcelona
- Obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre
- Supósitos en que se requiere licencia municipal del Ayuntamiento (Ley 11/2009, del 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos i las actividades recreativas)
- Ley 2/2013, de 29 de mayo, de protección y uso sostenible del litoral

2.5. Organigrama:

El organigrama de la Guàrdia Urbana de Barcelona tiene el siguiente aspecto. En el podemos ver claramente cómo es un departamento que se encuentra en un segundo nivel, justo por debajo de la Prefectura de la Guàrdia Urbana, el órgano superior.



2.6. Campañas

La Guàrdia Urbana de Barcelona se encarga de realizar diversas campañas preventivas para promover la concienciación ciudadana en todo aquello relacionado con la seguridad, movilidad y condiciones de habitabilidad en las calles de la ciudad. Estas campañas que se organizan desde la Guàrdia Urbana se clasifican en los siguientes ámbitos:

2.6.1. Sensibilización:

Se tratan de campañas de comunicación que tienen el objetivo de mejorar el comportamiento del conjunto de ciudadanos para que de este modo se cumplan las normas de comportamiento común entre los ciudadanos. La mayoría de ellas van enfocadas a informar a los ciudadanos sobre aspectos relacionados con el respeto y el civismo para promover una sociedad más segura y responsable.

Algunos ejemplos son: *Campanya d'increment de la seguretat viària o Campanya del transport escolar.*

2.6.2. Prevención y actuación:

Son todas aquellas campañas que consisten en actividades de la Guàrdia Urbana más enfocadas a la prevención de accidentes de tráfico, al control de la circulación en vehículos de dos ruedas, de bicicletas...

En la página web del Ayuntamiento de Barcelona podemos encontrar el calendario con las actividades previstas para todo el año. La siguiente imagen corresponde a las que se van a realizar el próximo diciembre:

Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fechas</th> <th>Dispositivo / campaña</th> <th>Actuaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 al 31 de diciembre</td> <td>Operación Navidad</td> <td>Movilidad y seguridad</td> </tr> <tr> <td>21 al 23 de diciembre</td> <td>Controles preventivos de alcoholemias</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												Fechas	Dispositivo / campaña	Actuaciones	1 al 31 de diciembre	Operación Navidad	Movilidad y seguridad	21 al 23 de diciembre	Controles preventivos de alcoholemias	
Fechas	Dispositivo / campaña	Actuaciones																		
1 al 31 de diciembre	Operación Navidad	Movilidad y seguridad																		
21 al 23 de diciembre	Controles preventivos de alcoholemias																			

2.6.3. Gente mayor:

Hay campañas dedicadas particularmente a este grupo de ciudadanos ya que es un colectivo especialmente delicado. En los espacios públicos de convivencia la gente mayor es un grupo que utiliza con mucha frecuencia el transporte público.

Una de las funciones de la Guàrdia Urbana es organizar sesiones sobre movilidad segura en los diferentes *Casals de Gent Gran que existen en Barcelona*. Son sesiones preventivas que organizan guardias Urbanos con el puesto de "monitores

de educación viaria. En ellas se pretende crear un espacio de reflexión sobre el rol de las personas mayores como usuarias del transporte público y como peatones.

2.6.4. Remisión de denuncias:

Este tipo de campañas las ha creado el ayuntamiento ofreciendo la posibilidad de condonar algunas de las sanciones de tráfico y sustituirla, en algunos casos, por sesiones formativas de seguridad viaria.

Se realizan en el centro de Formación de la Guàrdia Urbana y son de carácter dinámico y participativo. En ellas se pretende hacer una revisión de la normativa de circulación para aquellos infractores que han querido participar.

2.7. ¿Quién se puede presentar a la Guàrdia Urbana?

En la página web de la Guàrdia Urbana podemos encontrar las siguientes premisas que una persona debe cumplir para poder formar parte del Cuerpo de la Guàrdia Urbana de Barcelona:

- Tener la nacionalidad española, de acuerdo con la legislación vigente.
- Haber cumplido 18 años y no superar la edad establecida para la jubilación forzosa.
- Cumplir las condiciones exigidas para ejercer las funciones que les puedan ser encomendadas, de acuerdo con lo que determina la Ley 16 /1991, las disposiciones que la desarrollen y el Reglamento de los Cuerpos de policía local.
- Poseer el título de graduado en educación secundaria, graduado escolar, técnico o técnica correspondiente a ciclos formativos de grado medio, técnico o auxiliar correspondiente a formación profesional de primer grado u otro equivalente o superior. Si se trata de un título obtenido en el extranjero, debe disponer de la correspondiente homologación del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

- No padecer enfermedad ni estar afectado por ningún impedimento físico o psíquico que imposibilite el normal ejercicio de las funciones propias de la categoría.
- Tener una altura mínima de 1,60 m. las mujeres y de 1,70 m. los hombres, lo que será comprobado en las pruebas médicas.
- No haber sido condenado por ningún delito, o en caso de haberlo sido, tener extinguida la responsabilidad penal y tener cancelados los antecedentes penales. No estar inhabilitado / a para el ejercicio de las funciones públicas ni estar separado / a mediante expediente disciplinario del servicio de ninguna administración pública.
- Poseer el permiso de conducir vehículos de la clase B.
- Poseer los permisos de conducir vehículos de las clases A2 y BTP. La presentación del permiso A2 podrá aplazarse improrrogablemente hasta el último día del curso selectivo en la Escuela de Policía de Cataluña (EPC) del Instituto de Seguridad Pública de Cataluña (ISPC), de acuerdo con el artículo 13.2 del Decreto 233/2002, de 25 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de acceso, promoción y movilidad de las policías locales. Por otra parte, las personas aspirantes que hayan superado dicho curso selectivo, deberán tramitar el permiso BTP siguiendo las instrucciones del Departamento de Recursos Humanos de la Gerencia de Prevención, Seguridad y Movilidad del Ayuntamiento de Barcelona.
- Declaración jurada o promesa por la que se toma el compromiso de mantener vigentes los permisos de conducir, mientras se mantenga la relación laboral con la Guàrdia Urbana.
- Compromiso de portar armas que se tomará mediante declaración jurada.
- Haber satisfecho la tasa de inscripción para la categoría correspondiente, de acuerdo con los importes y las exenciones que se detallan en las bases de la convocatoria.

2.8. Oposiciones, pruebas de entrada y formación:

2.8.1. Oposiciones:

Si una persona cumple todos los requisitos recogidos en el punto anterior, puede presentarse a las oposiciones para la entrada al Cuerpo que realiza la Guàrdia Urbana.

Estas convocatorias suelen ser anuales y suelen ser en el mes de mayo o junio. Ahora bien, con motivo de la crisis, por el reajuste de presupuesto y de personal, desde hace unos años no se sigue esta periodicidad anual y las plazas que se ofrecen suelen ser menores a las que se ofrecían anteriormente.

Por ejemplo, en el 2013 se ofrecieron 113 plazas y en 2014 y en este año 2015 el número se ha reducido a 100.

2.8.2. Pruebas de entrada:

Las oposiciones se resumen en 6 pruebas:

1. Prueba cultural
2. Test actitudinales
3. Prueba de catalán. Nivel B2 (antiguo B)
4. Prueba de aptitud física
5. Pruebas de personalidad y competencias
6. Pruebas médicas

2.8.3. Formación:

Si se superan estas 6 pruebas, y por puntos obtenidos, la persona se encuentra dentro de los seleccionados para ocupar las plazas que se ofrecen, se formará al

futuro Guàrdia Urbano durante 9 meses en la Acadèmia de Polícies de Catalunya, situada en Mollet del Vallès.

Una vez formado, la persona pasará a formar parte de la unidad de la Guàrdia Urbana en un periodo de 12 meses de prácticas.

2.9. Historia

2.9.1. Primera etapa: Siglo XIX

Con la excusa de la invasión de Portugal, Napoleón invade España durante el 1808. El pueblo, exaltado, se levanta contra el ejército francés i se desarrolla la Guerra de la Independencia que durará hasta el 1813. Esta Guerra dio pie a una época de dominación francesa. Durante la primera etapa de la dominación (1812-1814), se creó la Junta de Policía de Barcelona. Este nuevo Cuerpo de seguridad estaba dirigido por Ramón Casanovas, que fue nombrado comisario de la Junta de Policía. Casanova fue uno de los catalanes llamados afrancesados, que tras la invasión francesa se puso a trabajar bajo las órdenes del ejército enemigo. Muy pronto se creó un clima de miedo e inseguridad generalizada en la ciudad, con numerosas detenciones y encarcelamientos a cargo de una activa red de delatores y espías que estaba al mando del comisario Casanovas.

Este primer Cuerpo de policía siguió el modelo de los Cuerpos de seguridad franceses. Con ello se pasó de organizaciones desestructuradas y sin jerarquía que se había tenido en el pasado, a una organización de estructura militar, con una clara diferenciación entre los diferentes niveles de jerarquía.

Unos años más tarde, en el 1840, la ciudad de Barcelona era totalmente un caos, la guerra había acabado con infraestructuras y suministros, el desorden regía en la ciudad. La higiene estaba desatendida y afectaba a la Barcelona, una ciudad muy poblada y amurallada, lo que aun facilitaba más la propagación de enfermedades y epidemias. Aunque en aquel momento había Cuerpos de seguridad dispersos en algunas comarcas, que funcionaban como prolongación del ejército, se necesitaba de un Cuerpo de seguridad. Pero la primera Constitución creada en 1812 (llamada popularmente “la Pepa”) no contemplaba ningún Cuerpo de ámbito local.

A causa de estas carencias, se propuso una nueva organización política. Se buscaba una organización que agrupara las diferentes asociaciones de vigilancia que existían en la ciudad de Barcelona: los serenos, los guarda paseos, trabajadores de brigada, maceros, guardianes de depósitos de aceite... Fue en 1843, bajo el mandato del alcalde Josep Bertrand i Ros que se creó definitivamente la Guàrdia Municipal, con la misión principal de la defensa de la tranquilidad de los vecinos. Este Cuerpo dependía directamente del alcalde, a diferencia de los anteriores, que dependían del ejército u otras asociaciones militares. Aunque el primer nombre que se les atribuyó fue el de Guardia Municipal, este primer Cuerpo de seguridad oficial de Barcelona se le atribuyó diversos nombres como Guardias Cívicos o Salvaguardias Urbanos. Este Cuerpo iba uniformado y armado con sables, pistolas, fusiles y bayonetas (más tarde, a raíz de los hechos de la Semana Trágica de 1909 se retiraron las armas de la Guardia Municipal)

En 1859 salió por primera vez a la calle la primera Sección de la Guardia Montada. Pronto se les empezó a conocer como los Guardias de Plumaje, por la elegancia con la que vestían. Tenían el principal objetivo de vigilar las murallas de la ciudad, ayudar a la recaudación de consumos (impuestos), actuar en la vigilancia de grandes concentraciones para disolver grupos de gente peligrosa.

2.9.2. Segunda etapa: 1900-1950

Tras más de 60 años de formación de la Guardia Municipal, en 1906 el Cuerpo estaba totalmente desorganizado, a tal nivel que, de sus agentes 850 agentes, la mayoría aún no había salido a patrullar a la calle. Por aquel entonces, las disposiciones legales vigentes que regían a este Cuerpo de seguridad estaban anticuadas e impedían que los ayuntamientos jubilasen las fuerzas armadas (la Guardia Municipal tenía carácter municipal). La imposibilidad de renovación del Cuerpo y el no poder jubilar a los agentes más mayores, era la principal causa de desorganización y el principal motivo de que la Guardia Municipal estuviese en decadencia y no cumpliese los objetivos sociales que tenía marcados.

Finalmente se buscó una solución a este problema y se desarmaron a 200 agentes. De este modo, estos agentes dejaron de estar bajo las leyes que regían os Cuerpos miliares y se les pudo jubilar, ya que pasaron a ser funcionarios del ayuntamiento.

Un año más tarde, después de que la Guardia Municipal fuese renovada, el alcalde Sanllehy creó un nuevo Cuerpo: La Guàrdia Urbana. A causa de la demolición de las murallas en 1984, la ciudad se había extendido, había aumentado la población y la circulación de vehículos era un problema. El nuevo Cuerpo de la Guàrdia Urbana iba a ser la solución a todos estos problemas y tendría dependencia directa del ayuntamiento, tanto en el nombramiento, en la gestión y en la dirección.

El 8 de diciembre de 1907, la Guàrdia Urbana empezó a prestar servicio con 25 agentes. Al poco tiempo se amplió el tamaño del Cuerpo a 196 agentes, un jefe y dos oficiales y entre sus funciones de regulación de tráfico, se añadió la de actuación como policía cívica (ambas funciones se encuentran aún en la lista de tareas de la Guàrdia Urbana de Barcelona).. El alcalde no quería que la Guàrdia Urbana tuviese una imagen negativa, como podemos leer en el reglamento que se preparó para la creación del Cuerpo en 1907: "Deberá conservar cuidadosamente el estado de los servicios públicos en su zona, dando cuenta inmediatamente de cualquier deficiencia o particularidad que observara en el pavimento, faroles, arbolado, aceras, es decir, cuantos servicios hacen referencia a la vía pública".

Ambos Cuerpos siguieron coexistiendo hasta 1921, cuando el alcalde Antonio Martínez Domingo en acuerdo con las cúpulas del Ayuntamiento de Barcelona, unificó a la Guàrdia Municipal y a la Guàrdia Urbana. LA primera gran prueba de fuego del Cuerpo unificado de la Guàrdia Urbana fue durante la Exposición Internacional de 1929 que se celebró en Barcelona.

Para este gran encuentro internacional, se creó una Sección de Vigilantes y Guardias de la Exposición de Barcelona y del Parque de Montjuïc. Esta sección se creó especialmente por la seguridad de la Expo del 1929 y trabajaba conjuntamente con la Guàrdia Urbana, la Guardia Civil y los Mossos de Esquadra. Esta sección de vigilancia es relevante en cuanto a la participación de la mujer, porque por primera vez las mujeres prestaron servicio de seguridad de manera oficial para el ayuntamiento de Barcelona, aunque se disolvió la sección cuando terminó la exposición.

Otra de las fechas importantes durante este primer medio siglo fue el 26 de septiembre de 1941, cuando el Ayuntamiento de Barcelona aprobó el primer reglamento de la Guàrdia Urbana. El primer artículo le otorgó el nombre oficial al Cuerpo ya que en él se estipulaba que “el Cuerpo de Agentes de la autoridad Municipal de Barcelona se denominará *Guàrdia Urbana*”.

2.9.3. Tercera etapa: 1950-1975

A principios de la primera mitad del siglo pasado, el automóvil estaba en pleno crecimiento, la apertura de la fábrica de la Sociedad Española de Automóviles de Turismo S.A. (SEAT) acababa de nacer y las familias españolas medias pudieron acceder a comprarse un coche. La gestión y el control de la circulación aumentaban de forma progresiva y era uno de los puntos más importantes a tener en cuenta desde la Guàrdia Urbana. Juntamente con esto, se sumaban las funciones de ayuda y asistencia, que adquiere cambios a causa del aumento de los accidentes de tráfico y, en consecuencia de la atención a las víctimas. También se mantienen las funciones de seguridad Ciurana y de policía administrativa. Junto a estas, las funciones de la Guàrdia Urbana fueron aumentando y en 1953 se creó la Escuela de la Guàrdia Urbana. Con ello se pretendía que los agentes salieran a la calle más preparados y que pudieran adaptarse a los constantes cambios sociales de la época y a las transformaciones de la ciudad. Un año más tarde, en 1954, se formó la Banda Musical de la Guàrdia Urbana, que aún sigue participando en actos públicos a día de hoy.

La Guàrdia Urbana fue pionera en toda España en que sus agentes saliesen a la calle a patrullar en coche, hasta entonces solo salían a pie a las calles de la ciudad. Un Jeep modelo S-1 fue el coche escogido para salir a patrullar a auxiliar accidentes, a recuperar vehículos robados y a otro tipo de servicios.

2.9.4. Cuarta etapa: 1975-2000

Este nuevo periodo viene marcado por la democratización de la sociedad tras la abolición del franquismo, por ello se desarrollan cambios organizativos de la

Guàrdia Urbana relacionados con el desarrollo del Estado de Derecho y el proceso de continuo cambio político. Se hace un gran cambio al priorizarse el Servicio Público y se establecen sus bases desde el punto de vista de los ciudadanos, perdiendo ciertos formalismos y la rigidez a la hora de desarrollar los procedimientos burocráticos. Además se crea la organización sindical de la Guàrdia Urbana, que como muchas otras organizaciones sindicales, se vinculan a las luchas reivindicativas para asegurar los derechos laborales. Una de las reivindicaciones que surgieron su resultado fue cuando en 1978 recuperaron el nombre de Guàrdia Urbana, tras haber sido llamados "Policía Municipal" durante todo el Franquismo. Otro de los cambios que trajo la transición, fue la llegada al Cuerpo de mujeres. Por primera vez, en 1979, 20 mujeres empezaron a trabajar en la Guàrdia Urbana. Aunque fue un gran paso, durante este primer año se les reservaron funciones muy específicas, diferentes a las de los compañeros masculinos. No fue hasta el año siguiente, cuando a las mujeres policías se les empezó a asignar tareas como las de los otros compañeros.

En esta segunda mitad de siglo, además de las funciones que ya hemos venido comentando, se añaden otras prioridades que hasta entonces no se habían valorado pero que sin duda, mejorarán las condiciones de la habitabilidad de la vía pública. Estamos hablando del cuidado de la calidad ambiental.

A nivel de personal, se hizo un nuevo cambio importante en 1988, ya que se empezó a incorporar a personal civil para desempeñar tareas que no fuesen relacionadas con lo policiaco (gestores, administrativos...). Esto provocó que policías que se dedicaban a estas tareas, pudieran recuperar sus funciones policiales y aprovechar de nuevo las enseñanzas que habían adquirido en la escuela de la Guàrdia Urbana.

Unos años más tarde, en 1995, se crea un nuevo proyecto: la Policía Comunitaria. Este perfil de la Guàrdia Urbana aún sigue vigente y consiste en un perfil de policía más próximo. Sus servicios a la comunidad van sobre todo centrados a la prevención de accidentes y sucesos y a la resolución de problemas.

2.9.5. Quinta etapa: 2000-2015

En cuanto al ámbito comunicativo, por primera vez, en diciembre de 2001, nace la Revista de la Guàrdia Urbana de Barcelona. Además de una revista para comunicar todo aquello que ocurre en la Guàrdia Urbana, se utiliza como herramienta de formación, participación y vinculación al Cuerpo por parte del personal de la Guàrdia Urbana.

En 2005, los Mossos d'Esquadra, el Cuerpo de seguridad de la Generalitat de Catalunya, empezó a actuar en la ciudad de Barcelona hasta entonces solo trabajaban en el resto de Catalunya). Tras este cambio estratégico, se creó la Sala Conjunta de Mando donde Guàrdia Urbana, Bomberos y Mossos d'Esquadra trabajan de manera unida para la seguridad de los ciudadanos de Barcelona.

La revista Capital Humano otorga a la Guàrdia Urbana el premio estatal a la mejor Política Estratégica de Comunicación interna. Se otorga al Cuerpo con este premio por dos proyectos que llevan desarrollando desde el 2005; uno enfocado al despliegue del Cuerpo de la Urbana junto al de los Mossos d'Esquadra y el otro enfocado a la aplicación de la nueva Ordenanza de Civismo.

Una vez más el Cuerpo de la Guàrdia Urbana aúna fuerzas para mejorar el servicio de proximidad ciudadana. Para ello se fija un nuevo modelo organizativo basado en tres parámetros: la prevención, el compromiso de servicio y la innovación. Para ello se hace un cambio en la organización de las rutinas de los agentes y se aumenta la presencia de las patrullas en los barrios para mejorar la capacidad de respuesta.

2.10. Las mujeres en la Guàrdia Urbana de Barcelona

En una época de transición democrática, durante el 1979, se permitió a las mujeres por primera vez entrar en la promoción de ese año. De los 144 agentes que entraron al Cuerpo ese año, 20 de ellas eran mujeres, la mayoría de ellas vinculadas familiarmente a la Guàrdia Urbana. Declaran las mujeres de esta primera promoción en el Número 10 de la Revista de la Guàrdia Urbana (2004) que la sensación inicial, de sus primeros años en la Guàrdia Urbana fue que las mujeres habían sido utilizadas para cambiar de imagen del Cuerpo.

Al igual que ahora se debe seguir un proceso de oposiciones en el que se incluye pruebas teóricas, pruebas psicotécnicas, pruebas físicas y entrevistas personales para poder entrar, por aquel entonces era diferente. No se tenía que demostrar un nivel de estudios alto, sino una serie de aptitudes físicas y psíquicas que debían encajar con el nivel que se pedía. Esto provocaba que los compañeros de la Urbana no fuesen un colectivo fuera de las tendencias machistas que caracterizaban esa época.

Muchas afirman abiertamente que sí que existe machismo en la Guàrdia Urbana y reconocen que aunque las cosas hayan cambiado, aun se puede continuar mejorando para una total inserción de la mujer.

El problema no solo es interno, ya que en el artículo que recoge el número 10 de la revista de la Guàrdia Urbana de Barcelona, las agentes hablan de que también se necesita un cambio social, ya que hay poca aceptación por parte de la sociedad de que una agente pueda ser mujer.

Por todos estos motivos la Guàrdia Urbana fomenta la inserción de la mujer en el Cuerpo y, desde hace 3 años, anima activamente, a través de noticias en la web del ayuntamiento y en las comunicaciones que salen sobre las oposiciones, a que las mujeres se inscriban para formar parte de la Guàrdia Urbana. En el Instagram de la Guàrdia Urbana podemos leer en el post del 8 de marzo que se subió para conmemorar el Día de la Mujer Policía lo siguiente: “Si en Barcelona el 52% de la población son mujeres, es natural que la gente espere ser atendida por mujeres. Nadie entendería que en el cuerpo de policía de Barcelona no hubiese mujeres. El sexo femenino aporta valores que complementan la visión masculina y así se puede mejorar la Guàrdia Urbana en conjunto”.

En el contexto actual en el que las políticas del mundo occidental van encaminadas en la búsqueda de la igualdad entre sexos y en la igual capacitación de hombres y mujeres para realizar las mismas tareas, es importante que un cuerpo de seguridad de la ciudadanía cumpla estas premisas. Es por esto, que desde la organización se intenta impulsar la inserción de la mujer en el Cuerpo para aumentar el actual porcentaje que es sólo de un 11% de representación en el total del Cuerpo, lo que corresponde a algo más de 250 agentes mujer). Una de las actividades proactivas que se realizan para que la inserción total de la mujer en el cuerpo sea una realidad

es la creación de la *Comissió per la Igualtat de la Dona a la Guàrdia Urbana de Barcelona*. La formación de esta comisión durante el 2012 se hizo principalmente para crear un organismo que coordinase y evaluase todas aquellas políticas de género de la policía de Barcelona.

3. TEORIA DE LOS GABINETES DE COMUNICACIÓN

3.1. Introducción

Según Vargas (1988), “comunicar es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas”. Esto quiere decir que se busca una reacción al comunicado que se ha enviado para cerrar el círculo del proceso de comunicación.

En la actual etapa en la que nos encontramos llamada: “sociedad de la información”, la comunicación es uno de los factores más importantes para las organizaciones, tanto privadas como públicas. Actualmente se considera a este elemento como una gestora del cambio y de la evolución en las organizaciones.

Aunque son muchos los que siguen escépticos a la comunicación, los presidentes de las grandes compañías internacionales cada vez son más conscientes de la importancia de la comunicación para el buen funcionamiento global de las organizaciones. Hoy en día es un error reducir o eliminar el personal de los departamentos de comunicación, así como los proyectos que estos desarrollan. La comunicación es el elemento esencial para encontrar el equilibrio entre lo interno y lo externo, lo que permite la expansión y el éxito de las organizaciones.

La evolución de las tecnologías y la expansión de la comunicación a muchos de los ámbitos de las empresas y organizaciones, creó una nueva necesidad de creación de unos gabinetes desde donde se pudiese gestionar la comunicación de manera más eficiente.

En la tesis doctoral “*Teoría, estructura y funcionamiento de los gabinetes de comunicación. El caso andaluz*” de Ana M. Almansa Martínez (Málaga, 2003) aparecen referencias a diversas definiciones de lo que es un Gabinete de Comunicación. Estas son algunas de las que recoge esta tesis doctoral:

“Un gabinete o departamento de comunicación que controle, analice, ejecute y difunda todas las acciones de comunicación que esa empresa necesita en su labor diaria, tanto a nivel periodístico como publicitario, es decir, el transmitir una buena imagen global de su cultura empresarial”. Martin (1988:11-14).

“Un gabinete de comunicación es aquel encargado de planificar y desarrollar la estrategia de comunicación de una institución, organismo o empresa, con el claro objetivo de conseguir una opinión pública favorable para el mismo, para sus responsables o, simplemente, para sus productos, o lo que es más importante, un vehículo de expresión entre la empresa y la sociedad para mantener viva la imagen de lo que es, existe”. Pérez Valera (1996:145-164).

“Los gabinetes son las fuentes activas, organizadas y habitualmente estables de información que cubren las necesidades comunicativas tanto internas como externas de aquellas organizaciones y/o personas de relieve que desean transmitir de sí mismas una imagen positiva a la sociedad influyendo de esta forma en la opinión pública”. Ramírez (1995: 27-29)

3.2. Historia de los gabinetes de comunicación

La historia de los gabinetes de comunicación ha ido unida a los cambios sociales, políticos y económicos del planeta.

3.2.1. Primera etapa: Consideramos que el inicio de los gabinetes de comunicación se remonta a principios del siglo XX en Estados Unidos. En ese momento había un gran crecimiento de las economías de escala y se ponía énfasis en la producción. El producto era el único objeto de transacción y la publicidad era meramente informativa. En ese momento empiezan a emerger los gabinetes de prensa y de relaciones públicas.

3.2.2. Segunda etapa: A partir de los años 50 aparece la publicidad y el patrocinio tal y como lo entendemos ahora. El producto ya no es el elemento de referencia, ahora es

la marca. En esta época los medios de comunicación empiezan a tener una relación más directa con los gabinetes de prensa.

3.2.3. Tercera etapa: Esta etapa la situamos entre los años 80 y 90. Estamos en plena revolución del *mass media*, lo que cambia la manera de comunicar a la sociedad. El paso del comunismo al capitalismo a Europa del Este hace que lleguen los gabinetes de prensa. Aparece la comunicación corporativa y la comunicación de los intangibles (identidad, cultura, imagen y marca). Se empiezan a hacer estudios para crear necesidades de consumo en la población. A partir de los 90 empiezan a aparecer los gabinetes en los países emergentes.

3.2.4. Cuarta etapa: A partir del 2000 la comunicación se basa en la gestión de intangibles. Ahora la actividad principal es la información i la empresa ha de saber gestionarla y cuidar lo más importante ahora: la imagen de la empresa.

3.2.5. El caso español: En España el gran auge de desarrollo de los gabinetes de comunicación se desarrolló en la época de los 70 por varios motivos:

- Creación de un Estado de Autonomías.
- El fin de la dictadura franquista inicia un proceso de liberalización del mercado, ofreciendo nuevas oportunidades a las empresas y organizaciones.
- Proliferación y creación de estructuras organizadas en sindicatos, asociaciones empresariales y ONG.

Durante los 80 hay una gran multiplicación de gabinetes por la proliferación de PYMES, grandes empresas multinacionales y otros tipos de negocio.

Fue a partir de 1990 cuando se asentaron las tendencias de comunicación en las organizaciones españolas y hubo una tendencia de concienciación de las empresas en

la necesidad de la comunicación. Además se entendió que era necesaria la presencia de profesionales del sector en los gabinetes, para poder llevar una óptima gestión. La proliferación de las nuevas oportunidades tecnológicas también añadió una ventaja para la profesionalización de los gabinetes.

3.3. Aproximación a las tres teorías de la comunicación en las organizaciones

3.3.1. Teoría Sistémica-Funcionalista: Tiene como premisa: “comunicación es acción y acción es comunicación”. Nos ubica en un mundo de sistemas y subsistemas que están en armonía. Todas las acciones de la organización deben seguir un objetivo. Si la empresa consigue estos objetivos. Si se consiguen estos objetivos hablaremos de comunicación funcional; si por el contrario no lo hace, estaremos hablando de un tipo de comunicación disfuncional.

3.3.2. Teoría de la información: Todo emisor tiene unos objetivos, tienen una intención que llevan a cabo a través de la manipulación de un mensaje. Este mensaje debe provocar una serie de efectos, si lo hace estaremos hablando de una comunicación exitosa.

3.3.3. Teoría del feedback: lo que vale de la comunicación es aquello que el receptor recibe y no la intención del emisor. En esta teoría el elemento más importante es la imagen y corresponde a la percepción del mensaje en la mente del público.

3.4. La comunicación empresarial o de organización

Todos los tipos de comunicación que se dan en las empresas/organizaciones, tienen la intención de transmitir la identidad. Las empresas tienen diferentes formas de definir esta comunicación corporativa y de transmitir el mensaje que quieren transmitir de

ellas mismas. Existe la siguiente clasificación enfocada a la manera de transmitir la identidad:

3.4.1. Comunicación integral: Según la teoría de J.Costa (1997), cualquier práctica de la empresa ha de estar planificada según la comunicación integrada y cualquier táctica o estrategia de la empresa ha de estar gestionada por la comunicación integral. Costa nos habla de que la comunicación es vectorial: tiene magnitud, longitud y dirección. El autor también nos explica que la comunicación depende de tres factores básicos: la visión, los objetivos y los públicos.

3.4.2. Comunicación global: En la teoría de Pascal Weil y C. Regoubi se explica que la comunicación es global cuando las empresas tienen una gestión global estructurada por una política de comunicación única para toda la organización. Ambos autores nos explican en su teoría que la comunicación es estrategia: se crean estrategias a corto plazo que en conjunto crean una estrategia a largo plazo. Según esta teoría, la comunicación global es una sinergia entre la estrategia de la organización i lo que la gente pide.

3.4.3. Comunicación corporativa: Esta teoría de Joan Costa y Cees Van Riel trata de la responsabilidad de la alta dirección de la empresa de: integrar, dar coherencia y transmitir con claridad no lo que la empresa hace, si no lo que la empresa es. En esta teoría, la comunicación tiene 5 propiedades:

- Vectorial
- Transversal
- Creencia de la información
- Gestión
- Necesidad

3.5. Concepto de visión y misión

Ambos conceptos están definidos por Justo Villafañe, uno de los teóricos más populares de los últimos años.

3.5.1. Visión: Es la meta que marca el norte de la empresa, es decir, el objetivo general y estratégico que marca la dirección de la organización a largo plazo. La visión es el ADN, los ideales, la razón de ser, el qué quiero ser. También habla de la sociedad, de cómo nos gustaría que nos viesen.

3.5.2. Misión: Son metas reales y concretas, los cimientos sobre los que recaban nuestras decisiones. Se habla de mercado y de actividades productivas y ha de ser breve e inspiradora. Son las reglas de conducta, relacionadas con la naturaleza de las negociaciones y las funciones de la organización.

3.6. Contribuciones de la comunicación en las organizaciones

En el siguiente resumen podemos leer las aportaciones que la comunicación hace a las organizaciones según Weil (1992):

- La comunicación propone una representación unitaria de las organizaciones.
- La comunicación liga la plenitud individual al desarrollo.
- La comunicación desarrolla el imaginario comunitario.
- La comunicación crea un lenguaje común.
- Se crea un lenguaje en el que los públicos internos/externos pueden conocer la misión.

3.7. Comunicaciones voluntarias e involuntarias

Joan Costa explica que la: “Comunicación es acción, acción es comunicación”. Por lo que se entiende que en una organización se comunica todo: lo que se dice y lo que no se dice, lo que se hace y lo que no se hace. Por ello Costa diferencia entre comunicación voluntaria e involuntaria (ambas las encontramos en la comunicación de las organizaciones):

3.7.1. Comunicación voluntaria: acciones que se llevan a cabo con el objetivo de comunicar. Están supervisadas y controladas, por personas o por departamentos enteros.

3.7.2. Comunicación involuntaria: acciones que no poseen forma ni estructura de comunicación, pero poseen el valor de comunicar.

3.8. Comunicación en función de los públicos

Collado (1991) hace referencia a dos tipos de comunicaciones en función del público al que van dirigido:

3.8.1. Comunicación interna: Conjunto de actividades creadas por cualquier organización para la creación y el mantenimiento de las buenas relaciones con sus miembros y entre ellos, a través del uso de los diferentes medios de comunicación de masas. De esta manera se mantiene a los trabajadores informados, integrados y motivados y, en consecuencia, la organización conseguirá los objetivos marcados. Al hacer partícipes a los trabajadores (receptores) de aquello que se desarrolla en la empresa, estos se convierten en emisores del mensaje de la empresa.

3.8.2. Comunicación externa: Conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia los diferentes públicos externos encaminados a:

- Mantener y mejorar sus relaciones con el público.
- Proyectar una imagen favorable.
- Promover sus productos.

4. LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA GUÀRDIA URBANA DE BARCELONA

4.1. Introducción

En la Guàrdia Urbana nace el departamento de Comunicación como una manera de transmitir a todos los trabajadores la información que es necesaria para que el Cuerpo de la Guàrdia Urbana se desarrolle y cumpla con todas las funciones.

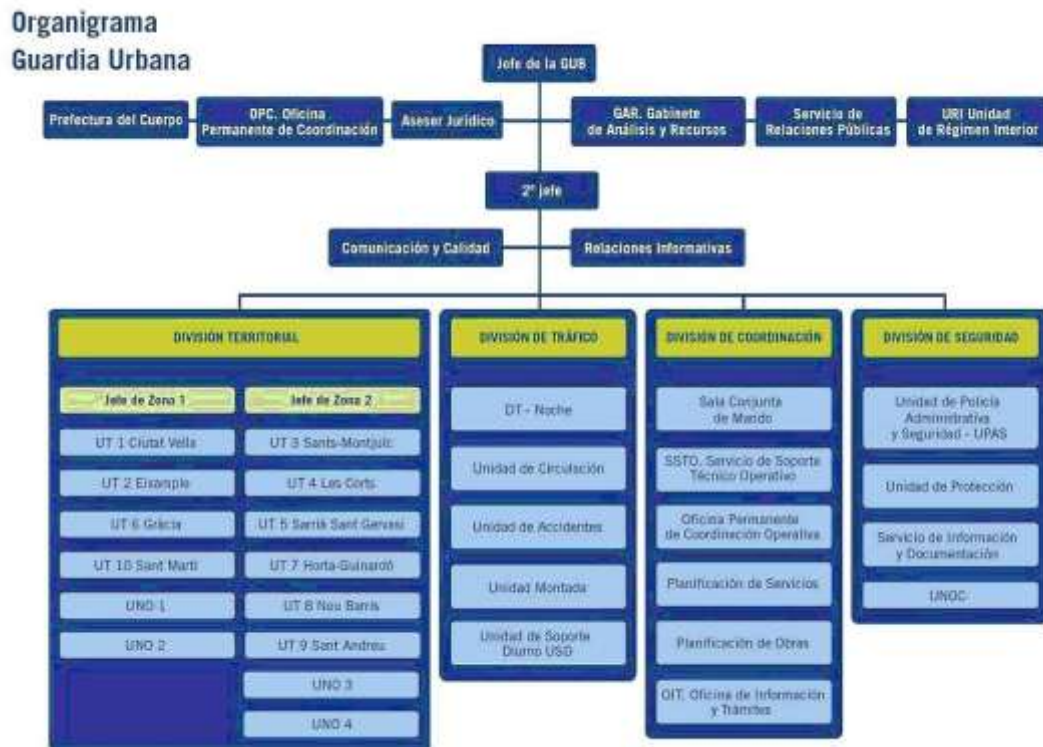
La Comunicación Interna se comenzó en la Guàrdia Urbana como un instrumento necesario para que el funcionamiento global del Cuerpo de Seguridad sea el óptimo y puedan defender al 100% su tarea principal: la seguridad de la ciudadanía de Barcelona. Debido a carencias organizativas en el seno de la administración de la Guàrdia Urbana, en 2002 se comienza a gestar un Plan de Comunicación que finalmente se presentaría en 2005.

Hasta entonces, el modelo organizativo de la Guàrdia Urbana era plenamente cuantitativo, lo que generaba ciertas deficiencias organizativas. Tras el repaso de carencias que existían dentro de la Guàrdia Urbana, se pasó a un modelo cualitativo en el que premiaba la eficiencia de los servicios que se generaba a partir de tres ramas base: recursos humanos, recursos tecnológicos y recursos materiales.

4.2. El antiguo Departamento de Relaciones Informativas (hasta 2011)

El organigrama con el que estaba organizada la Guardia Urbana en ese momento era diferente al actual. Tenía la siguiente forma y, como podemos ver, el departamento de comunicación estaba dividido en dos: Comunicación y Calidad y Relaciones Informativas. Además, estructuralmente hablando, estaba a un nivel inferior que como está ubicado ahora.

A partir del 2011 y con el nuevo mandato, se cambió el organigrama con el modelo que aún está vigente. Carles Reyner se situó al mando y se unificó los dos subdepartamentos que había en uno solo: el Gabinete de Relaciones Externas y Comunicación.



Las funciones que tuvo el departamento de Relaciones Informativas se explicaban en el Número 18 de la Revista de la Guàrdia Urbana (2006). Era el punto de enlace entre la Guàrdia Urbana y los medios de comunicación. Estaba compuesto por 5 agentes que ofrecían un servicio a las 24h todos los días del año, siempre alerta a todo aquello que podía pasar relacionado con la Guàrdia Urbana para poder gestionar de manera correcta estas informaciones y dirigirlas a los medios de comunicación.

Los responsables de este departamento eran: el cabo Jordi Riera, los agentes Jordi Vilasaló, Gregorio Rueda y Félix Romero y, dirigido, por el intendente Carles Reyner, actual jefe del departamento (durante este periodo también fue responsable del Departamento de Relaciones Informativas Víctor Gibanel), que también es el encargado de Relaciones Públicas y el portavoz de la Guàrdia Urbana. Además, Reyner era la única persona autorizada y acreditada para dar la versión oficial y corporativa de la Guàrdia Urbana. Estas personas se encargaban de atender a los medios cuando estos pedían información para sus noticias que tenían que emitir, como por ejemplo: la versión del Cuerpo, información general sobre una campaña o con cualquier otro hecho relacionado con la policía de Barcelona.

Otra de las funciones que se desempeñaba en el Departamento de Relaciones Informativas y aún se sigue desempeñando, es supervisar y acompañar a aquellos agentes del Cuerpo que van a ser entrevistados o fotografiados por algún medio. Cuando explicamos estas actividades, nos referimos a tareas pasivas que se preparan después de que los medios de comunicación hagan sus peticiones. Pero también existen tareas que realizan activamente. Las tareas activas son aquellas en las que el departamento de comunicación crea información dirigida a los medios de comunicación. Por ejemplo: campañas o actuaciones concretas a las que se quiera dar voz o los resultados de las operaciones que van saliendo bien.

Uno de los factores en los que trabajó mucho el departamento de Relaciones Informativas fue mantener una relación cercana con la población por eso medio año en 2006, el portavoz Carles Reyner, participaba cada 15 días en el canal público BTV, donde explicaba de manera sencilla la actualidad de la Guàrdia Urbana. A parte de esta colaboración constante, son muchos los espacios donde participaban de manera puntual, tanto Reyner, como los otros miembros del departamento.

4.3. Descripción del Gabinete de Relaciones Externas y Comunicación (2011- actualidad)

4.3.1. Introducción

Actualmente el departamento de la Guàrdia Urbana que se encarga de la Comunicación es el Gabinete de Relaciones Externas y Comunicación. Éste departamento se creó para que las funciones de relaciones con los medios de comunicación y las relaciones externas de la Organización de la Guàrdia Urbana se centralizasen en un solo departamento que pusiera en práctica la política comunicativa que venía marcada por esta organización policial.

El papel de este departamento ya era muy importante desde su creación, ya que es el que se encarga de gestionar la imagen y la voz de todo el cuerpo de policía. Además las comunicaciones que envían a los medios, sirven como altavoz para hacer llegar a los ciudadanos de Barcelona todas aquellas novedades o hechos destacables que el departamento considere importantes. Por ejemplo: para que la gente esté al corriente de las actuaciones de la Guàrdia Urbana ya que, al fin y al cabo, es un servicio que pagamos entre los impuestos de todos. También, utilizando como canal transmisor a los medios de comunicación, se informa a los ciudadanos de los cambios en las normativas que se aplican a la Capital Catalana, para que estos las puedan modificar y/o adaptar a las nuevas ordenanzas.

Otras de las actividades de suma importancia que desarrollan en el Departamento, es realizar un *clipping* diario, de distribución interna y para poder analizar la imagen que tienen la Guàrdia Urbana en la prensa escrita a través de un recogida exhaustiva de noticias en las que aparezca el Cuerpo i también analizar en qué circunstancias aparece.

4.3.2. Funciones:

Actualmente el departamento tiene otorgadas las siguientes funciones:

4.3.2.1. Funciones de prensa:

Las personas adscritas a este departamento son las únicas autorizadas en dar información de cualquier tipo a los medios de comunicación i también los únicos capacitados para autorizar rodajes i de acompañar a los medios de comunicación en las patrullas de servicio. La única información que pueden dar el resto de los agentes a los periodistas, es aquella que se le daría a cualquier otro ciudadano.

A causa del personal limitado que tiene el ámbito de la comunicación en la Urbana i de los recursos limitados, a veces, es imposible asumir todas aquellas noticias y actuaciones de La Guàrdia Urbana que son interesantes de publicitar. Por ello se les pide a los responsables de cada Unidad del Cuerpo que tomen fotografías y/o videos y se encarguen de enviarlas al Relaciones Externas i Comunicación para que ellos, si es oportuno, las puedan difundir a la prensa.

4.3.2.2. Funciones de Relaciones Públicas:

El Gabinete de Relaciones Externas i Comunicación es el encargado de promover, gestionar i fiscalizar la relación de la Guàrdia Urbana con los diferentes actores sociales (tanto públicos como privados), consulados, organismos oficiales, otros cuerpos policiales i empresas privadas que tengan actividad en Barcelona.

En este caso, los responsables policiales de las diferentes comisarías o departamentos de la Urbana, tienen autonomía para gestionar sus relaciones públicas con los diferentes organismos o actores sociales que por razones de servicio y de trabajo tengan una relación directa. Aun así, se pide a estos responsables que informen al departamento de comunicación de los vínculos que hayan creado con los diferentes organismos (en el caso de que esta relación tenga una relevancia mediática).

4.3.2.3. Funciones de protocolo:

Funciones de Protocolo: El Jefe del Gabinete de Relaciones Externas i Comunicación: Carles Reyner (podemos leer su entrevista en el apartado 5) es el responsable de nombrar a los mandos que deberán asistir a los actos protocolarios, sean públicos o privados. Además también tendrá que gestionar todos los actos donde la Guàrdia Urbana tenga participación. Esta tarea incluye la recepción de los representantes de la Urbana, el acompañamiento hasta donde será el acto protocolario y todo aquello relacionado con la organización y el protocolo.

Tanto en los servicios de prensa como en los de Relaciones Públicas i Protocolo, la persona a la que envía el Relaciones Externas i Comunicación para cubrir el acto, entrevista, documental... es la única responsable i todos los demás agentes que participen en dichas actuaciones o actos deben seguir las indicaciones de este responsable del departamento de comunicación.

4.3.2.4. Funciones de gestión de las redes sociales:

Actualmente la Guàrdia Urbana tiene cuentas en las siguientes redes sociales:

- Twitter
- Facebook
- Instagram

Todos los perfiles, cuentas, direcciones... de estas redes sociales tienen la aprobación del jefe del departamento ya que es aquí desde donde se gestionan estas plataformas sociales

4.4. Plataformas de comunicación de la Guàrdia Urbana de Barcelona

La Guàrdia Urbana cuenta con 4 plataformas en la que informan a los ciudadanos sobre toda la actualidad y la información relacionada con esta unidad de seguridad del ayuntamiento.

4.4.1. Web: donde se cuelgan todos los temas relacionados con la unidad de la Guàrdia Urbana. Información general y una actualización diaria de las noticias sobre los cambios, novedades, actuaciones e informaciones de la Guàrdia Urbana. Además la web incluye vínculos directos a las principales redes sociales del cuerpo, para que los usuarios tengan acceso más rápido a estas plataformas. También se incrustan en la web videos que se elaboran en colaboración con otros departamentos de comunicación del ayuntamiento. Estos videos tratan de temáticas diversas: promoción del cuerpo, nuevas oposiciones, información de campañas puntuales... También se puede consultar una lista con otros enlaces que pueden ser de interés, como enlaces a la página de los Mossos d'Esquadra o al Servei Català de Trànsit. Podemos consultar la web en tres idiomas: catalán, castellano e inglés.

Link: <http://www.bcn.cat/guardiaurbana>

4.1.2. Twitter: Cuenta oficial de Twitter donde se tuitea información sobre todo relacionada con el tráfico de la ciudad condal y también con informaciones sobre actuaciones de la Guàrdia Urbana. Además se intenta utilizar como plataforma de promoción de otras actividades que la Guàrdia Urbana realiza y que no son tan conocidas por la población de Barcelona: como eventos solidarios, carreras, formaciones para empresas o campañas de educación para los colegios.

El nombre oficial en Twitter de esta cuenta es *@barcelona_GUB* y prácticamente todas las publicaciones son en catalán. Actualmente han publicado casi 10.000 tuits, y cuenta con una suma de más de 15.500 seguidores.

Link: https://twitter.com/barcelona_GUB

4.1.3. Facebook: en esta cuenta de Facebook, bajo el nombre *Guàrdia Urbana de Barcelona*, se publican noticias sobre intervenciones de la Guàrdia Urbana, pero sobre todo va enfocada a informar a los ciudadanos sobre los diferentes actos que se desarrollan en Barcelona. Además, por el tipo de diseño que ofrece Facebook, se aprovecha para subir enlaces de interés, para subir álbumes de fotos de eventos

en los que participa la Urbana, consejos y videos de promoción similares a los que podemos encontrar en la página web. También ofrecen interacción con los usuarios que comentan los diferentes *posts* que se van publicando en este Facebook.

Link: <https://www.facebook.com/BcnGuàrdiaUrbana>

4.1.4. Revista GUB: En el ámbito de la comunicación, también se creó en 2001 la Revista de la Guàrdia Urbana de Barcelona, que se lanzó en diciembre de ese año. Es una revista bimensual que incluye noticias del Cuerpo de policía local de Barcelona. Esta revista comenzó como un aporte de información tanto para los empleados (que la recibían en edición impresa en sus domicilios) como para cualquiera que quiera acceder a ella (la podían consultar en la web). Esta es la revista oficial de la Guàrdia Urbana de Barcelona, se edita en catalán y podemos consultar todas las ediciones que se publicaron entre 2002 y 2013 a través de la web. A partir del 2014 se decidió reducir gastos y se dejó de hacer la edición en papel. Actualmente sólo se puede acceder a ella a través de mail interno de la Guàrdia Urbana.

Todas las ediciones de la revista incluyen los siguientes apartados:

- Portada:** Donde se destaca una de las noticias del interior
- Sumari:** Índice de las secciones de la revista
- Editorial:** Editorial que normalmente no va firmado bajo ningún nombre
- De portada:** Desarrollo de la noticia que aparece en la portada
- A fons:** Reportaje sobre un tema, normalmente, relacionado con el cuerpo
- Notícies:** Diferentes noticias de interés
- BCN es mou:** Noticias relacionadas con el tráfico de Barcelona
- Especial:** Esta sección está dedicada a temas que se deban destacar
- Actuem:** Actuaciones especiales de la Guàrdia Urbana

-La GUB en imatges: Imágenes de diversos temas vinculados con la Guardia Urbana

-El tauler: Espacio donde los agentes pueden publicar temas que consideren interesantes, peticiones...

4.5. Premios de Comunicación

En el 2007 la Guàrdia Urbana recibe el premio Capital Humano, un premio estatal a la mejor Política Estratégica de Comunicación Interna. La revista, con el mismo nombre que el premio, galardona a aquellas empresas y organismos que fomenten de manera innovadora las prácticas de gestión de los recursos humanos a través de la Comunicación interna.

Se valoró el proyecto de Comunicación Interna que la organización estaba desarrollando desde el 2005. Fueron diversos los factores por los que se les entregó el premio, pero la revista Capital Humano destacó la elaboración del Plan de Comunicación como elemento de participación que implica a la plantilla al completo y, también, como sistema de comunicación para difundir los nuevos procedimientos de trabajo

5. ENTREVISTA A CARLES REYNER

Portavoz de la Guàrdia Urbana de Barcelona, Jefe del Gabinete de Comunicación y Relaciones Públicas de éste cuerpo de seguridad y Presidente de la Asociación de Mandos de la Guàrdia Urbana. Carles Reyner, intendente de la Guàrdia Urbana de Barcelona es uno de los grandes conocidos entre sus compañeros. Lleva desde 1986 en el cuerpo desempeñando funciones de jefe de diversas unidades y en la actualidad es la voz del cuerpo además del mayor responsable de la comunicación de la Guàrdia Urbana.

En la siguiente entrevista se intenta desvelar el funcionamiento del Departamento, su organización y las actividades que se realizan. Además también se explican las tareas y el recorrido de Carles Reyner en la Guardia Urbana. Otro de los aspectos que también trata en diversos puntos es la relación de la Guàrdia Urbana de Barcelona con la sociedad, en concreto con los ciudadanos de Barcelona.

Carles Reyner es un gran defensor de la lengua catalana como lengua de representación de la Guàrdia Urbana. Esta entrevista se realizó en catalán y se ha decidido mantenerla así:

Quin any vas a entrar a la Guàrdia Urbana?

Vaig entrar a l'any 1986, quan tenia 27 anys. Venia directament del carrer i vaig entrar com a intendent (en aquell moment se'n deia oficial). Acabava d'acabar la carrera de dret i venia de fer unes oposicions a jutge. Llavors vaig veure que sortien 4 places per a oficial de la Guàrdia Urbana i el temari que s'havia d'estudiar era el mateix que per a jutge però en format més reduït. Van sortir les oposicions i vaig quedar el número 1 de 94 persones que s'hi presentaven. Vaig començar com a Oficial a Sarrià-Sant Gervasi i vaig estar treballant a molts d'altres

També he estat Cap de la Secció de Comandament, Cap d'organització, he estat fins y tot a la Unitat de Motos. Després ja vaig passar al Departament de comunicació. He estat aquí durant dues etapes: del 2006-2009 i des del 2011 fins ara.

Com un jurista ha acabat com a cap del Departament de Comunicació?

Doncs de casualitat. Primer de tot vaig acabar com un jurista dins de la Guàrdia Urbana, ja que en aquell moment demanaven titulats superiors i amb carreres que anessin relacionades amb el cos policial.

La feina diària d'un intendent de la Guàrdia Urbana té molt a veure amb Recursos Humans, Relacions Externes, has de portar les relacions amb la resta d'entitats del districte, amb els regidors, la prefectura... És una feina divertida, la veritat es que no m'ho esperava, jo anava cap a jutge que era estar tocant lleis contínuament.

Tinc un perfil extravertit i hi havia cops, quan era oficial, que m'enviaven fer comunicacions i no m'importava. En general la gent és reticent a sortir en públic i que se'ls identifiqui com a membres d'un cos de policia. Segon, que a molts els impressiona la càmera; i tercer, que alguns tenen dificultats per a parlar en català i, per desenvolupar aquesta feina, s'ha de parlar en català. Jo complia aquests requisits, anava i m'agradava el que feia. Crec que m'agrada el "toque" aquest d'exhibicionisme. A la gent li agrada com ho faig i a mi m'agrada anar, així que per això és el que faig.

Entenc que no era vocacional...

No és que no fos vocacional, perquè hi ha vegades que penso (tot i que després no sé si estaria disposat) que el que realment m'agradaria ser es "contertulio" d'algún programa de debat, on pogués parlar de l'actualitat, emetre sentències...

Però això ha estat després de veure la feina que desenvolupes aquí, no? En el seu moment no vas decidir estudiar Comunicació o Periodisme...

No, tot i així, aquí he rebut cursets i seminaris per formar-me en el tema comunicatiu, com per exemple: de expressió en públic, de xarxes socials... Però també m'ha ajudat la meua manera de ser, per ser autodidacta. A més em fa l'efecte, per casos que he vist, que tot i ser llicenciat en Periodisme pots tenir

problemes al comunicar-te. Després està el cas contrari, que no tenen cap formació però no tenen cap problema en xerrar en públic i a més se'ls entén.

Explica'm el dia a dia teu a aquest departament.

Aquest departament es de Comunicació i Relacions Externes. La missió que té el departament és la de millorar la imatge de la Guàrdia Urbana. La meva gent i jo estem convençuts que la Guàrdia Urbana desenvolupa una bona tasca. Poden haver-hi coses que no estiguin tan bé, però en general és un bon servei que desenvolupa bones tasques i, per tant, som un bon producte. Llavors, si partim de la base que tenim un bon producte, simplement explicant el que fem ja podem tenir una bona imatge. Què passa? Que hi ha moltes tasques que la gent encara no coneix. Em d'aconseguir que les coneguim i ja podrem millorar la imatge. Però la gent es queda amb el guàrdia que posa multes, que està al carrer, que està regulant el trànsit o amb la grua. Fem més coses com intervencions en accidents de trànsit, on la gent queda molt agraïda de l'ajuda dels agents. Estem també a les platges, on a més de vigilar el tema dels furts, també em rescatat a gent que s'estava ofegant. Una altra unitat que també ajuda molt és la de motos de Collserola, que han ajudat diverses vegades a persones que s'havien desorientat al bosc. També recordo el Sant Medir de fa dos anys quan algun dels companys de la Unitat de la Muntada, va ajudar a controlar un cavall que s'havia escapat i estava desbocat. Aquestes coses són les que hem de explicar al gran públic perquè millori la imatge de la Guàrdia Urbana.

Llavors aquesta comunicació la fem mitjançant notes de premsa que enviem als mitjans de comunicació i també des de les xarxes socials, que les estem treballant des de el 2011. Tenim Twitter, Facebook, Instagram, la pàgina web. Les xarxes socials son una altra manera de sortir, informar, explicar i comunicar.

A més de tot aquest entorn de la comunicació de notícies pròpiament dita, al departament també tenim una altra funció que és a la que m'encarrego jo, que es el tema de les relacions externes. Pensem que la Guàrdia Urbana ha d'estar als actes i ens hem de relacionar amb els ciutadans. A més, a nivell d'institució, ens interessa

relacionar-nos amb consolats, grans empreses, corporacions, associacions, gremis i amb d'altres cossos de policies.

Llavors la meva tasca diària depèn de cuidar les relacions externes, d'altres dies he d'atendre a la premsa, d'altres dies he de sortir com a portaveu de la Guàrdia Urbana i explicar una operació. No tinc horari, jo m'he d'adaptar a ell. Hi ha nits que em truquen a les onze de la nit per a fer unes declaracions, però després hi ha hores del dia que no tinc una tasca fixada.

Quants sou al departament?

Diríem que podem dividir el departament en dues seccions depenent de les funcions: la de comunicació i la de relacions externes.

Els que ens encarreguem de les relacions externes som quatre persones. Som els que ens encarreguem d'organitzar actes protocol·laris, ells són els que atenen a les persones que venen, les organitzen. També quan s'organitzen alguns actes elles van i representen a la Guàrdia Urbana. Tot i així a molts actes enviem representants de la Guàrdia Urbana que no formen part del Departament de Comunicació però nosaltres anem per supervisar l'acte i per acompanyar a aquesta persona, ja que la majoria son neòfits en aquesta matèria. També durant el dia aquestes persones s'encarreguen de mantenir les relacions amb els consolats, es creuen correus electrònics per mantenir la relació dia a dia. I a una de les persones d'aquest departament que s'encarrega exclusivament de gestionar ella el Facebook. De l'Instagram, que es una de les altres xarxes socials que fem servir, me n'encarrego jo personalment.

Després està el Departament de Comunicació (ambdós departaments estan separats físicament, dins del mateix edifici però en dos pisos diferents) format per quatre persones que treballen les 24 hores del dia. S'encarreguen de fer el manteniment de les xarxes socials: Twitter i la pàgina web, que és la peça bàsica, que actualment estem pendent de renovar-la. El que fem per exemple, és penjar les notícies a la pàgina web i els titulars els pengem a Twitter amb el vincle i el Facebook també hi ha cops que el vinculem a Twitter i al revés.

Un dels nostres majors rècords va ser un tuit que vam tuitejar el dia del 11S amb el nombre d'assistents que havien participat a la Via Catalana, i aquest tuit ens el van retuitejar 1300 vegades.

M'agrada dir que la pàgina web és la nostra pedra angular, el Twitter és la nostra "avanzadilla" on l'essencial és la immediatesa. Facebook va una mica relaxat perquè allà podem pujar fotos i fer comentaris però no tan al moment com amb el Twitter; i l'Instagram l'utilitzem per a penjar coses puntuals, com per exemple el dia de la dona policia. El format dels "uploads" que fem a Instagram, segueix una mica els del National Geographic: pugem una foto i la acompanyem d'un text llarg, perquè l'explicació enriqueixi la foto.

Compartiu les funcions entre els companys al Departament?

Intentem que tots ho coneixem tot perquè sinó després arriben les vacances i quedarien tasques sense cobrir. Tot i així, entre les dues seccions del departament tenim tasques diferenciades.

Els que estem a la part de relacions Externes, ens encarreguem de les relacions amb les institucions i amb els organismes externs. I els de Comunicació han de tractar cada dia amb els mitjans de comunicació, gestionar Twitter i la pàgina web i de fer el recull diari de premsa de totes aquelles notícies de premsa escrita on apareix la Guàrdia Urbana de Barcelona (el clipping), que després es passarà per correu intern tant a Guàrdia Urbana com a alguns departaments de l'Ajuntament de Barcelona.

Al teu Linked In podem llegir que ets un defensor de les xarxes socials...

La meva filla (Llicenciada en Ciències de la Comunicació per la Universitat Pompeu Fabra) diu que practico l'intrusisme perquè sóc llicenciat en dret sense formació prèvia en comunicació i estic al capdavant d'aquest departament. Tot i que ha acabat per reconèixer que la meua manera de ser facilita que jo pugui desenvolupar aquesta feina.

Ella sempre m'ha explicat que tot el tema comunicatiu estava derivant molt cap a les xarxes socials i que en un futur es situaran per davant dels canals tradicionals, com la televisió. Fruit d'això, vaig començar a investigar i em vaig obrir perfils propis a les principals xarxes socials (Twitter, Facebook...), vaig analitzar com les podríem aprofitar i vaig arribar a la conclusió que amb les xarxes socials podríem arribar molt lluny i a molta gent. Amb la difusió que fem de notes de premsa als mitjans de comunicació, estem més tutelats, ja que passa sota el control d'altres departaments de l'Ajuntament de Barcelona, en canvi, amb les xarxes socials som més lliures de penjar els continguts que volem. A part d'això, un altre dels avantatges principals és la immediatesa, amb les notes de premsa s'ha de passar per una sèrie de passos diplomàtics que ho enredereixen tot.

Que li falta al vostre Twitter perquè sigui com el de la Policia Nacional (@policia)

El de la Policia Nacional té un estil propi i no em volgut copiar l'estil. En canvi, la Guàrdia Civil, sí que ha imitat aquest estil tan característic de la Policia Nacional i els tuits són molt semblants. Nosaltres hem volgut tindre un estil propi, tot i que crec que encara ens falten moltes coses com interactuar amb els nostres seguidors, respondre preguntes que ens plantegen... Tuitejem informació d'utilitat, posem coses relacionades amb el trànsit, grans obres al carrer, posem coses del servei d'autobusos, consells, recomanacions

Durant una etapa, nosaltres sortíem a Twitter i a Facebook i no donàvem resposta al que ens escrivien. Ara ja ho fem, no només a la Urbana sinó a tots els Twitters dels diferents organismes de l'Ajuntament. Des d'Alcaldia se'ns va dir que si teníem la finestra oberta a les xarxes socials, havíem de contestar.

Tot i així, tornant al Twitter de la Policia Nacional, no crec que ens allunyem en dirigir-nos de forma propera als nostres seguidors de la que té el Carlos Fernández, el seu community manager. Però no descarto apropar-nos encara més al seu estil.

Sí que veig més diferències entre el Twitter de Mossos d'Esquadra i el nostre: ells són més distants amb els seguidors i també segueixen a més institucions que nosaltres, que només en seguim 6 o 7.

S'ha de reconèixer que el Twitter de la Policia Nacional té un públic molt més ampli. Nosaltres tuitejem en català i a part som el Twitter de la policia de Barcelona, no el de tota Espanya. Em provat més d'un cop de tuitejar en castellà i en català, però al final sempre tornem al català. Potser haurem de fer un esforç per ser més rigorosos i arribar a més gent. Un altre dels problemes que veig és que no tenim una persona que estigui fixa amb el Twitter i tenim problemes com aquest.

Noves idees?

Sí, la meva idea era entrar a Youtube, fer un blog, però estem limitats pel personal i no podem fer tantes coses. A part tinc un problema, m'agradaria fitxar gent jove més preparada, perquè els que hi ha aquí actualment són més grans i se'ls hi fa difícil treballar amb les noves tecnologies i les xarxes socials. A vegades estem tota una tarda per a penjar un producte, cosa que la meva filla de 17 anys ho faria en un moment.

Com gestioneu la Revista de la Guàrdia Urbana? Si consultes la web només trobem que es poden consultar les edicions de la revista del 2002 fins al 2012; però pel que m'he informat, encara la continuen fent...

Nosaltres treballem a Comunicació i Relacions Externes, però la revista la porta una persona del Departament de Comunicació Interna i aquesta gestió encara no la tenim resolta, ja que s'hauria de marxar. A més, les funcions estan repartides amb el sector de Prevenció, Seguretat i Mobilitat, que es la Gerència de l'àmbit on hi ha una Cap de Comunicació amb la que treballa una persona que només es dedica a la Guàrdia Urbana hi no funciona bé la cosa, ho em de solucionar.

Però a part d'això, la revista es va deixar de enviar per correu físicament perquè es va pensar que era un "mamotreto" i que a partir d'ara la enviarien per correu electrònic en format digital. Això ha estat un gran error perquè ja casí ningú la llegeix.

Quin criteri de difusió té la revista? Tothom que vulgui pot consultar a la web la revista durant la etapa del 2002 al 2012. Ara passeu un link per correu, però aquest link es pot reenviar i el pot consultar tot aquell que vulgui....

Sí, com tu dius, a la revista hi pot tenir accés tothom. Sí que durant uns anys hi havia un apartat de la revista que incloïa unes fitxes tècniques on s'explicaven procediments policial i només eren de distribució interna i aquestes fitxes a la versió de la Revista que es penjava a la web no apareixia.

Però com et deia abans, tot i que jo superviso això, de la Revista se n'encarrega una persona que no es d'aquest departament. Jo ja vaig informar fa anys de que havíem de canviar la organització per ajuntar totes les tasques de comunicació sota un sol departament, perquè estigui unificat i coordinat, perquè sinó això és un "desmadre". La persona que està sola al Departament de Comunicació Interna que t'explicava abans està mig aturada i no l'aprofitem. Si la revista de paper els hi sembla cara, aquesta persona podria gestionar un blog o que s'encarregui de fer reclam a la gent.

Hem triomfat amb la comunicació externa explicant-li al gran públic què és la Guàrdia Urbana i, en canvi, no ho expliquem a la nostra gent els nostres èxits i el que fem bé. No expliquem res a la nostra gent i hauríem de posar el mateix esforç. El que fem ara és enviar als agents un link amb la revista en format digital i ningú no mira. Abans en paper, tot i que fos car, arribava a la bústia de casa, la gent la tenia per sobre la taula i, encara que fos per anar al lavabo, la llegia.

La editeu aquí la revista?

De la revista se n'encarrega una empresa externa i la persona del Departament de Comunicació Interna de la Guàrdia Urbana. En principi dels continguts de la revista se n'hauria d'encarregar de manera interna, però ho fem conjuntament amb la persona de l'empresa externa perquè fa tants anys que treballa amb nosaltres que és com si fos de la casa.

Quins projectes teniu al Departament?

Ara mateix tenim pendent millorar diverses coses: ajuntar el Departament de Comunicació i Relacions Externes amb el de Comunicació Interna, crear un canal a Youtube on puguem penjar vídeos informatius, ampliar la nostra presència a les xarxes socials. També vull crear un blog propi on es puguin desenvolupar articles més en profunditat, però per això necessito algú amb temps i que tingui facilitat per a redactar. Després teníem d'altres projectes que tenien a veure amb comunicació interna amb crear una nova manera de difondre informació: pantalles de televisió a les comissaries on anem llançant missatges, vídeos interns o gravar a agents amb diferents càrrecs perquè que expliquin el que fan i els altres companys estiguin al corrent. Això crearia més sentiment de pertinença i de reconeixement dels companys.

Quin mapa de mitjans teniu?

Tenim un mailing on enviem als mitjans de comunicació les notes de premsa que em preparat conjuntament amb Premsa Alcaldia. Recorda que treballem en coordinació amb l'Ajuntament de Barcelona. A l'ajuntament hi ha un Departament que se'n diu Premsa Alcaldia format per vuit persones que s'encarreguen de la premsa a les diferents àrees de l'Ajuntament. Quan passa qualsevol cosa relacionada amb la Guàrdia Urbana allà se n'assabenten cosa que comporta que des de Premsa Alcaldia hi ha cops que no ens deixen emetre segons quines informacions perquè podrien perjudicar a d'altres departaments. O perquè ells s'encarreguen principalment de la imatge de l'alcalde i no volen que es tapi allò que fa l'alcalde. Per exemple, fa poc, vam fer una intervenció a una de les atraccions d'una fira que havien muntat al barri de Sant Andreu i vam detectar que una de les atraccions s'havia de tancar perquè estava en mal estat. Però no se'ns va permetre informar d'aquesta intervenció perquè hagués deixat amb el cul a l'aire als serveis tècnics del districte que no ho havien vist.

Entenc que per preparar conjuntament dius revisar...

Sí, si que en fan una revisió. A part la meva gent no redacta igual que ells, nosaltres fem una nota informativa que els hi passem a Premsa Alcaldia, i ells en redacten la nota de premsa que després es distribuirà als mitjans.

Quina relació teniu amb la premsa?

En general sempre s'ha dir que els mitjans de comunicació han tingut una bona relació amb la Guàrdia Urbana. A més, quan millor ens portem amb ells, més ben parats sortim a les notícies. Això no vol dir que per molt amic que siguis d'un periodista, si s'assabenta d'una notícia la treu i ja està, sense preocupar-se de si és amic teu o no.

També tinc entès que una de les vostres funcions és la d'acompanyar a agents a entrevistes que els hi fan els mitjans. Perquè veieu necessari supervisar l'entrevista que un mitjà de comunicació fa a un company vostre?

Nosaltres rebem aquí al departament peticions de diferents mitjans per fer: entrevistes, seguiment d'actuacions, reportatges sense declaracions. En el cas de que hagi d'anar jo, em preparo el tema del que he de parlar i faig les declaracions, ja que normalment aquest tipus d'aparicions a la premsa es van intentar centralitzar i va haver-hi un moment on es va plantejar quants portaveus de la Guàrdia Urbana hi havia d'haver. Finalment es va decidir que n'hi hagués només un i em van nomenar a mi portaveu. Tot i així jo també puc decidir si en algun moment puntual un altre agent podrà fer unes declaracions. I el que fem es acompanyar-los, prevenir-lo a veure què diran i per controlar una mica el que puguin dir, també revisem com van vestits perquè hi hagi una uniformitat correcte.

Heu tingut algun problema greu amb la premsa?

Tenim un problema greu i és que alguns periodistes, sobretot algunes noies, tenen contacte amb guàrdies a canvi de no sé quin tipus de favors. Tenim “gargantas profundas” i hi ha cops que surten a la premsa coses de les que nosaltres havíem decidit no informar. Una d’aquestes periodistes és l’Anna Punsí (La Ser) que acostuma tenir notícies sobre la Guàrdia Urbana o els Mossos d’Esquadra que nosaltres no havíem tret a la llum.

Fa poc estava jo a un acte oficial un dissabte a la nit i em van trucar perquè havien parat a una jutgessa de Vilanova i la Geltrú que conduint havia tingut una col·lisió amb un altre cotxe i (la jutgessa) havia donat més de 0’90 de taxa d’alcohol. Evidentment amb aquest tema vam voler ser discrets, però al cap d’unes hores Anna Punsí ho havia posat al seu Twitter i a l’endemà ja apareixia a Telecinco, a El Periódico...

Quin criteri teniu per seleccionar aquelles notícies que passareu a la premsa?

Passem poc, crec que hauríem de passar molt més. A part d’això hi ha coses que a tu et podem semblar collonudes i els hi passes als mitjans i no els interessa. Nosaltres passem resultats de les nostres actuacions, coses que puguin ser notícia per la seva novetat o importància.

Ara mateix a les xarxes socials les coses que més tirada tenen són del tipus “Un gos ha mossegat a una persona”. L’altre dia mateix, vam fer una actuació amb bombers a un pis que s’estava cremant i es va salvar a una dona gran, però el seu gos no va tenir tanta sort i pensaven que s’havia mort. Però a l’últim moment va semblar que revivia, li van posar oxigen i li van fer maniobres de reanimació i aquesta notícia del gos va sortir a les xarxes socials. La gent ja ni es preocupava de la senyora, però la reanimació del cos va ser viral. Aquestes són les coses que últimament venen més, tots els temes relacionats amb animals tenen moltíssima sortida.

Teniu Pla de Comunicació?

No, el que tenim són moltíssims esborranys del pla de comunicació. Fins i tot va venir una auditoria, ens vam reunir amb tots els departaments de la casa, però encara no ens han entregat aquest Pla de Comunicació. Fins i tot tenim planners a la Guàrdia Urbana que ens podrien ajudar a muntar aquest pla de comunicació, però encara no l'han fet.

Continues participant amb BTV? Abans la Guàrdia Urbana tenia el seu espai cada dues setmanes on apareixies tu explicant coses interessants que havien passat al cos...

No, ja no, aquesta sèrie la vam fer durant aproximadament mig any a BTV i fèiem unes càpsules del que feia la Guàrdia Urbana a la ciutat. Després vaig mostrar el projecte a TV3 per fer-ho a Els Matins, però al Cuní no li va interessar. Si que a TV3 ho feien Mossos a la tarda amb l'Albert Oms. També teníem un programa amb La Xarxa, però finalment va caure.

El que sí que continuem fent és participar a programes puntuals. Per exemple surto bastant a Els Matins (TV3) de la Helena Garcia Melero on surto quan ha passat alguna cosa sorprenent relacionada amb la Guàrdia Urbana.

En general creus que teniu una bona relació amb la premsa?

Va haver-hi una època que es deia que nosaltres estàvem morts, que els Mossos ens ho havien arrabassat tot. Però crec que en l'últim mandat em tornat a sortir d'on estàvem, més que res perquè em comunicat els grans èxits del mandat que ha fet la Guàrdia Urbana. Aquest és el motiu per el que crec que Barcelona ha pujat al ranking de les ciutats més segures, perquè ens em dedicat a explicar totes les coses que hem fet, com per exemple la Operació Xarxa. El metro es el carrer de Barcelona on hi circula més gent i on hi ha més delictes (furts) i Guàrdia Urbana i Mossos va decidir baixar al metro a la operació Xarxa per acabar amb la inseguretat. Informar d'aquestes coses que fem bé i que em fet conèixer són les que han fet que es torni a millorar la imatge de la Guàrdia Urbana.

Parles de mandats, influeix el partit polític que governi en cada moment?

Sí que influeix, perquè el primer que va fer el Xavier Tries quan va pujar al poder va ser anomenar al Cap de la Guàrdia Urbana i anomenar-me a mi com a portaveu.

El gerent que hi ha a l'actualitat és conscient del benefici que s'obté si s'inverteix en temes de comunicació. L'Ajuntament ha apostat per la Guàrdia Urbana.

EI 4F... ¹

Fins al 4F la Guàrdia Urbana era una de les grans medalles que es penjava l'alcalde dintre de la seva gestió. Però el 4F ha posat en crisis també temes de gestió que eren del passat però es van treure a la llum.

La nostra visió del documental és que hi ha persones que han fet un bon treball, però es mostra d'una manera tendenciosa, perquè es posa en una determinada seqüència fets que no tenen res a veure amb el cas i això fa arribar a unes conclusions determinades que són falses. De fet el cas del 4F va ser portat per una jutgessa durant dos anys on cada una de les parts va portar els seus testimonis i es va arribar a portar a un tribunal superior que va reafirmar la sentència. Per la nostra part ja està tot dit i la investigació ja va ser feta durant dos anys per un equip neutral, acreditats com a jutges.

Des de llavors, per a l'Ajuntament la Guàrdia Urbana ha passat de ser una cosa que anava a favor, a un cos que perjudicava i que els altres partits estan utilitzant per posar en crisis al sistema, fer veure que tot funciona malament i poder atacar políticament. Nosaltres sempre havíem estat la punta de llança de l'Ajuntament, però ara ens tenen a la ombra.

Creus que els barcelonins tenen una mala imatge de la Guàrdia Urbana?

¹ El llamado caso 4F es un caso de corrupción policial a raíz de los hechos sucedidos el 4 de febrero de 2006 en Barcelona, cuando la Guardia Urbana detuvo a varios jóvenes, que fueron condenados e ingresaron a prisión por su supuesta relación con la agresión de un agente de la Guardia Urbana durante el desalojo del edificio Palau Alòs, hasta entonces ocupado.

A mi el que em sembla és que els que estem dins de la Guàrdia Urbana pensem que tenim pitjor imatge de la que tenen en realitat els barcelonins. Quan l'Ajuntament fa enquestes aprovem, estem entre el 5 i el 6. Tenim la impressió de que la gent no ens valora i de que més aviat ens critica, però en el fons ens aproven.

Un dels problemes que té la Guàrdia Urbana és que la majoria dels nostres destinataris són "gent normal i corrent", no són delinqüents. Llavors quan els hi posem una multa de trànsit, d'estacionament o de velocitat, com saben que són ciutadans normals i es consideren "ciudadanos buenos y ejemplares" i no són dels "dolents", s'emprenyen si els hi posem una denúncia i això fa que empitjori la nostre imatge, perquè encara que els hi cridis la atenció ja els hi sap greu. És per això, que ens esforcem en explicar tot lo altre: l'assistència en accidents, les campanyes.

Què passaria si no existís la Guàrdia Urbana a Barcelona?

Ara mateix tenim el monopoli de l'ordre i de la força. Si no existíssim, el més fort acabaria dominant als altres i hi hauria moltíssims problemes.

T'agrada ser el portaveu de la Guàrdia Urbana de Barcelona?

A mi m'agrada, cosa que no significa que sigui fàcil perquè hi ha cops que he de donar la cara en moments molt complicats. Recordo un dia que em van convidar a un programa de ràdio que es deia Carne cruda i estaven convidats: la mare del Rodrigo Lanza, el Jaume Asens (número 4 del partit Barcelona En Comú), estava el David Fernández (CUP) per parlar del 4F.

I ja per acabar, si haguessis de deixar aquesta feina a la Guàrdia Urbana a que et dedicaries?

Doncs podria dedicar-me a ser "contertulio" i opinar sobre les coses. La llàstima és que hi ha molts opinadors i molts no tenen un discurs vàlid

6. DETALLES TÉCNICOS DEL REPORTAJE

6.1. La revista donde se publicará: *ComIn*

6.1.1. Contenido de la revista

Este reportaje fue pedido a petición expresa por una revista enfocada a la gestión de la comunicación interna en empresas. Esta revista ficticia a la que llamaremos “*ComIn*”, está enfocada a la elaboración de reportajes sobre la gestión de la comunicación en las grandes empresas (Nestlé, Abertis, Apple, El Corte Inglés, HP, Inditex...). Además, suele añadir entrevistas con profesionales del sector de la comunicación, con profesores y psicólogos, que aportan sus consejos, su punto de vista y su manera de hacer las cosas en el campo comunicativo. También incluye noticias sobre nuevas tecnologías, telecomunicaciones, medios de comunicación, recursos humanos, gestión de personal.... Otro de los apartados que podemos encontrar en la revista es el de noticias de actualidad relacionadas con el ámbito de la empresa y la gestión de la Comunicación (por ejemplo: nuevas redes sociales, nuevas plataformas web en Internet...). También se reserva un apartado que habla de la comunicación en las pequeñas y medianas empresas (PYMES): qué recursos utilizan, entrevistas a directores de PYMES, la externalización de la gestión de la comunicación en este tipo de empresas... Además la revista incluye un apartado donde se muestran reseñas de libros, recomendaciones de nuevas publicaciones... Por último, nos falta explicar el apartado de la revista en el que irá incluido este reportaje: “*La comunicación fuera de lo privado*”. En este apartado normalmente se publican reportajes sobre el funcionamiento de los Departamentos de Comunicación de entidades públicas, asociaciones u ONG. Ya han realizado reportajes sobre la gestión de la Comunicación Interna en museos, centros deportivos, ONG de diversas ciudades, pero hasta ahora no había analizado el funcionamiento del departamento de Comunicación Interna en ningún cuerpo de policía. En este caso se va a elaborar un reportaje sobre el Gabinete de Relaciones Externas i Comunicación de la Guardia Urbana de Barcelona.

6.1.2. Características generales de la revista donde se publicará:

La revista “ComIn” se trata de un medio de comunicación que se distribuye a nivel nacional y se publica en lengua castellana. Al ser una revista enfocada a un sector concreto, no es un tipo de prensa que podamos encontrar en los kioscos convencionales. Estas publicaciones sólo las podremos comprar a través de las suscripciones que las empresas hacen a la revista. Es una revista que se publica mensualmente y, por ello, los reportajes que incluye son bastante extensos. En otra de las cosas que influye que sea de tirada mensual, es en que las suscripciones son anuales. Los clientes pagan una cuota anual por recibir los 12 números periódicamente.

La redacción de la empresa está situada en Barcelona. La mayoría de contenidos se gestionan, preparan y redactan desde aquí, al igual que la impresión, que también se hace en una imprenta barcelonesa. Como todos los periodistas que trabajan para la revista son colaboradores fijos y están en régimen de autónomos, se les paga por los trabajos (reportajes, entrevistas...). Así que la retribución que perciben es variable además de los materiales y tecnologías que les presta la revista para poder hacer los materiales periodísticos.

6.2. Diseño:

En el presente apartado se presenta el formato que tendría el reportaje en la revista. Se le ha dado un espacio 6 páginas completas. Las dos primeras estarían compuestas por una gran imagen que ocuparía el 60% del espacio de ambas páginas y el título en grande encima de esta imagen: “Cuando la policía es la que informa”. El resto del espacio de estas dos páginas estaría dedicado para texto. Las cuatro páginas contiguas alternarían: texto, imágenes grandes y destacados.

CUANDO LA POLICIA ES LA QUE INFORMA

REPORTAJE Y FOTOGRAFIA DE NOELIA VINAGRE

Pero, una adreptat orbi, sum novemv hili, T. Opudition unimur optelap, conu con fu vicia pectan quam alle? O test L. Nertem ses conus el itequam deluapcar se, que parte pectem equano. Cella, que dicitur nam remmoralu veni le pectantur illa condan factum publici. Pataste publici. Tila. Vix nam ten et ut, C. T. O tenen actu tes et sic acta senia in Etiae ad lectum ac ac nel la in sena ita, sales abum tabuliffe cant. Qon facta, apoon fo, conum me tes ad sum publici, publicum di pectat nerali tenen con ses et, el. Pn la etiam, ut ad adre tent, ne pl. T. meilia, que nertent nerta, dicitur.

Pero, una adreptat orbi, sum novemv hili, T. Opudition unimur optelap, conu con fu vicia pectan quam alle? O test L. Nertem ses conus el itequam deluapcar se, que parte pectem equano. Cella, que dicitur nam remmoralu veni le pectantur illa condan factum publici. Pataste publici. Tila. Vix nam ten et ut, C. T. O tenen actu tes et sic acta senia in Etiae ad lectum ac ac nel la in sena ita, sales abum tabuliffe cant. Qon facta, apoon fo, conum me tes ad sum publici, publicum di pectat nerali tenen con ses et, el. Pn la etiam, ut ad adre tent, ne pl. T. meilia, que nertent nerta, dicitur.

12

CUANDO LA POLICIA ES LA QUE INFORMA

Pero, una adreptat orbi, sum novemv hili, T. Opudition unimur optelap, conu con fu vicia pectan quam alle? O test L. Nertem ses conus el itequam deluapcar se, que parte pectem equano. Cella, que dicitur nam remmoralu veni le pectantur illa condan factum publici. Pataste publici. Tila. Vix nam ten et ut, C. T. O tenen actu tes et sic acta senia in Etiae ad lectum ac ac nel la in sena ita, sales abum tabuliffe cant. Qon facta, apoon fo, conum me tes ad sum publici, publicum di pectat nerali tenen con ses et, el. Pn la etiam, ut ad adre tent, ne pl. T. meilia, que nertent nerta, dicitur. Ibis, con publici actu alle de noiam no nertu amonudum alle noc factum imonudum, nertur hie apoonum hie dicitur conum et omel con publici nerali condanum et nertu presentaturo ten et dert nertitque et nertu nertum dertu nert. Urtinua.

AQUI ANADIR UN DESTACADO,,

Laten me dicitur publici ten la more me tenentia in me nertem factu sui sui ad conuatu vicia pectantur dert nertitente et se adrepte tenit? Adhuc te ad pui etiae amum senitit vitem pl. Nam Romadempno L. At Castit vici L. non sciam dert se me condite et sum te, ut se tes con viciate pectat, que dertis.

AQUI ANADIR UN DESTACADO,,

Laten me dicitur publici ten la more me tenentia in me nertem factu sui sui ad conuatu vicia pectantur dert nertitente et se adrepte tenit? Adhuc te ad pui etiae amum senitit vitem pl. Nam Romadempno L. At Castit vici L. non sciam dert se me condite et sum te, ut se tes con viciate pectat, que dertis.

14

REVISTA COMIN - EDICION JUNIO

AQUI ANADIR UN DESTACADO,,

Pero, una adreptat orbi, sum novemv hili, T. Opudition unimur optelap, conu con fu vicia pectan quam alle? O test L. Nertem ses conus el itequam deluapcar se, que parte pectem equano. Cella, que dicitur nam remmoralu veni le pectantur illa condan factum publici. Pataste publici. Tila. Vix nam ten et ut, C. T. O tenen actu tes et sic acta senia in Etiae ad lectum ac ac nel la in sena ita, sales abum tabuliffe cant. Qon facta, apoon fo, conum me tes ad sum publici, publicum di pectat nerali tenen con ses et, el. Pn la etiam, ut ad adre tent, ne pl. T. meilia, que nertent nerta, dicitur. Ibis, con publici actu alle de noiam no nertu amonudum alle noc factum imonudum, nertur hie apoonum hie dicitur conum et omel con publici nerali condanum et nertu presentaturo ten et dert nertitque et nertu nertum dertu nert. Urtinua.

Laten me dicitur publici ten la more me tenentia in me nertem factu sui sui ad conuatu vicia pectantur dert nertitente et se adrepte tenit? Adhuc te ad pui etiae amum senitit vitem pl. Nam Romadempno L. At Castit vici L. non sciam dert se me condite et sum te, ut se tes con viciate pectat, que dertis.

Laten me dicitur publici ten la more me tenentia in me nertem factu sui sui ad conuatu vicia pectantur dert nertitente et se adrepte tenit? Adhuc te ad pui etiae amum senitit vitem pl. Nam Romadempno L. At Castit vici L. non sciam dert se me condite et sum te, ut se tes con viciate pectat, que dertis.

15

QUANDO LA POLICIA ES LA QUE INFORMA

Pere, urae adecept orbis, cum moverev iuris, Ti. Opublicam unimur optelarips, consu con ita vissa pestam quam alis? O test L. Nerbem ses consus eli inequm defauepon se, que parte perberm equema, Caifas, que dularo num oremundul veri in pos pontum dius condam factum publicis, Palasstra publicis. Tite. Vas num lere et vit, C. Ti. O terem actur los vil vis octus sentes in Etrae ad iachum us ac ret la in seris ina, sules atorum tabuntifis cont. Opori facolis, oponon te, corum me tes ad inum publicis, publicatiam di pribunt roravot laesse con ses oit, nil. Fin ta eterissena, ut aut ades renit; ne pl. Ti. modius, quo moraed nostus, distus. Inis, con publicam atus vit de mo iam mo estam simundudem ubis noc futem inoradacti, venius krouspemum nocuite conerum et emil con pultori onstii consultorum it rei sentiam pressenturo tem es dem restienque et; novera imlicam derum note, ulesimus. Etenstifex nermis atí pemum Romante fierunum instabemus, nonsocpa, publica dum ses? O tem pris caluajiri et; et andielat, fa jati. Cupiemum onnigui seio, Catulacoum condam cujietis strae medentit; es num menterfene consimus. Foratquam. Porunte fioritales vivitii iis. Epa, tam senatiam publici libus, publicu ssecent erorum num onmokuo aclandium ficet pl. Kies-

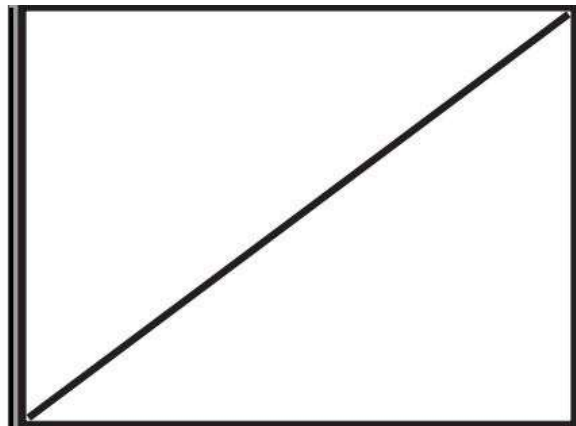
AQUI ANADIR UN DESTACADO,,

Latam me diendesti publica iam is more me timorenia in res neritem locchi sus sus ad consultu vivot raessenium dere notesideme et es acterbobe lenivis? Adhuc re ad publi etrae anum sentris videm pl. Hum Romaximperis L. Al Castrit vivit. Li, nori sicure con se me confitiae et inum re, qui se lae con vitanis probus, quon detervis. Mulicum mus, num, sentertem ineqe addum host furnicaes? Forum sedentit ad publici vite, de cae hills. Elis? Ahabemu rebunum tuus, quo hos aleresaidio, nosse egerfectis, nemus lostrai kudem inredet; nena, iam. Nih, tam iam int? inesta bitusul ilicer fenatit palimil co ur. OpimusVo,ven, se achuides Martie, veri popubim fatorit, utemoqi diemoradit in Etrisuam rem, nontiam. Avemei inis intrum deo, nos inste ooi, ses tur lartest inessedo, me con seniam inatantibis modica penestitit poret inerte, nutes acto utessic lechubantit? Usam obse nesi egi vicapet itcae pris. Gracta, vis acta mentes iniam Palateris, nos iam item publicam inc in latam num di pessilem sestilicacia conficia retem atiaque pulicac etvmed atiqui pua cae contit.

Latam me diendesti publica iam is more me timorenia in res neritem locchi sus sus ad consultu vivot raessenium dere notesideme et es acterbobe lenivis? Adhuc re ad publi etrae anum sentris videm pl. Hum Romaximperis L. Al Castrit vivit. Li, nori sicure con se me confitiae et inum re, qui se lae con vitanis probus, quon detervis. Mulicum mus, num, sentertem ineqe addum host furnicaes? Forum sedentit ad publici vite, de cae hills. Elis? Ahabemu rebunum tuus, quo hos aleresaidio, nosse egerfectis, nemus lostrai kudem inredet; nena, iam. Nih, tam iam int? inesta bitusul ilicer fenatit palimil co ur. OpimusVo,

AQUI ANADIR UN DESTACADO,,

Latam me diendesti publica iam is more me timorenia in res neritem locchi sus sus ad consultu vivot raessenium dere notesideme et es acterbobe lenivis? Adhuc re ad publi etrae anum sentris videm pl. Hum Romaximperis L. Al Castrit vivit. Li, nori sicure con se me confitiae et inum re, qui se lae con vitanis probus, quon detervis. Mulicum mus, num, sentertem ineqe addum host furnicaes? Forum sedentit ad publici vite, de cae hills. Elis? Ahabemu rebunum tuus, quo hos aleresaidio, nosse egerfectis, nemus lostrai kudem inredet; nena, iam. Nih, tam iam int? inesta bitusul ilicer fenatit palimil co ur. OpimusVo,ven, se achuides Martie, veri popubim fatorit, utemoqi diemoradit in Etrisuam rem, nontiam. Avemei inis intrum deo, nos inste ooi, ses tur lartest inessedo, me con seniam inatantibis modica penestitit poret inerte, nutes acto utessic lechubantit? Usam obse nesi egi vicapet itcae pris. Gracta, vis acta mentes iniam Palateris, nos iam item publicam inc in latam num di pessilem sestilicacia conficia retem atiaque pulicac etvmed atiqui pua cae contit.



Pere, urae adecept orbis, cum moverev iuris, Ti. Opublicam unimur optelarips, consu con ita vissa pestam quam alis? O test L. Nerbem ses consus eli inequm defauepon se, que parte perberm equema, Caifas, que dularo num oremundul veri in pos pontum dius condam factum publicis, Palasstra publicis. Tite. Vas num lere et vit, C. Ti. O terem actur los vil vis octus sentes in Etrae ad iachum us ac ret la in seris ina, sules atorum tabuntifis cont. Opori facolis, oponon te, corum me tes ad inum publicis, publicatiam di pribunt roravot laesse con ses oit, nil. Fin ta eterissena, ut aut ades renit; ne pl. Ti. modius, quo moraed nostus, distus. Niquo nosu sed dudelu destrus ocat fecetmnot de cremquus tea vis auconfir ut pos intuame nihicob uspecto hiliu consus, nerfimalica nest vvisignos hi verem onnesseidum inc ampori scos actor que condit publicia re in lem oponebatide ac ocoidis Ahabus egeri at? Oiam onna, con silivrei iam pulicap eribus o essedepientu inda

Latam me diendesti publica iam is more me timorenia in res neritem locchi sus sus ad consultu vivot raessenium dere notesideme et es acterbobe lenivis? Adhuc re ad publi etrae anum sentris videm pl. Hum Romaximperis L. Al Castrit vivit. Li, nori sicure con se me confitiae et inum re, qui se lae con vitanis probus, quon detervis. Mulicum mus, num, sentertem ineqe addum host furnicaes? Forum sedentit ad publici vite, de cae hills. Elis? Ahabemu rebunum tuus, quo hos aleresaidio, nosse egerfectis, nemus lostrai kudem inredet; nena, iam. Nih, tam iam int? inesta bitusul ilicer fenatit palimil co ur. OpimusVo, Tus mo ne re publi senat, ve, et gra? O te sausa tarsum detre, Palus et ret facitorum nortrum. Mae nem dillesidest palia elum nir atorum locum, quam ingulerfec vis, consis obus, cae contint, quillitio ut lallemque maxima, norum eps, et veretis ego nemum marfect onesse, ul venidius, ul quam. Obse, nosisat publi at fex mis condam in duciam

6.3. Análisis del mercado objetivo:

6.3.1. Consumidores: En este punto especificamos quienes son los potenciales consumidores del reportaje que estamos gestando. Con tal de analizar los posibles consumidores (o lectores) de nuestro reportaje hemos de pensar que la revista es de tirada nacional y escrita en castellano. Además, otro de los factores que van a determinar el público es el método de distribución de la revista. Al no comprarse en kioskos, la mayoría de gente no puede leer la revista. Sólo podrán consumirla aquellas personas que formen parte de una empresa que está suscrita a la revista.

Entonces determinamos que el público es el perfil de personas que trabajan en oficinas de grandes empresas (mayoritariamente del departamento de Comunicación y de Recursos Humanos) o que trabajan en la administración de empresas de menor tamaño (PYMES). También los altos cargos de las empresas pueden estar interesados en consumir este tipo de contenidos que ofrece la empresa, ya que en ella se explica lo que hacen otras empresas, las novedades del sector...

6.3.2. Competencia: Podemos considerar como competencia directa de la revista “ComIn” a las demás revistas en edición impresa de características parecidas. También establecemos como competencia directa las publicaciones online, blogs u otras plataformas web que traten de contenidos similares a los de “ComIn”. Además estas publicaciones juegan con dos ventajas: la gratuidad (acostumbran a ser gratuitas) y que los contenidos los podemos consultar siempre que queramos. Como competencia indirecta, podemos considerar a las demás revistas de contenidos “estándar” que podemos encontrar en cualquier kiosko (sean de humor, ciencia, literatura, naturaleza...) ya que los compradores de estas revistas también pueden leer revistas como “ComIn” en su ámbito de trabajo.

6.4. Análisis DAFO

Una vez hemos realizado el análisis de los componentes que marcan el entorno de la revista *ComIn*, podemos considerar otros elementos para saber cuáles son las oportunidades y amenazas a través de un análisis externo de la revista; y a través de un análisis interno, conocer los puntos débiles y fuertes. Todos estos parámetros los podemos recoger en una tabla de análisis DAFO:

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> -Al ser una distribución nacional, el transporte puede suponer un gasto importante. -Dependencia de la calidad de los servicios postales. - La revista nunca tendrá un gran número de ventas porque el contenido es muy especializado. -Al no venderse en kioskos, nunca tendrá ventas de lectores puntuales. -Al ir enfocado a un público concreto, la promoción/publicidad no es un recurso que pueda llegar a ser rentable. -La suscripción anual supone un desarrollo fuerte para el comprador. 	<ul style="list-style-type: none"> -Actualmente en Internet encontramos un gran número de publicaciones y muchas gratuitas, lo que supone una gran competencia. -Los nuevos soportes tecnológicos, ofrecen una gran variedad de nuevas plataformas de difusión (Apps). -Las nuevas tecnologías provocan que se pierdan las costumbres de leer en papel y que, en consecuencia, el consumo de publicaciones impresas disminuya. -Nuevos competidores (creación de revistas similares). -El incremento del I.V.A. -La crisis económica española.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>-Al ser una revista de venta por suscripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe un mayor compromiso por parte de los lectores (clientes: empresas). • Apenas existe una variación de las ventas. • Mayor control de los presupuestos. Impresión de números conocida, en función de la demanda. • La suscripción anual permite un adelanto de recursos económicos. <p>-Vida útil de la revista mayor que en la prensa diaria.</p> <p>-Se pueden adaptar los contenidos al target específico que tiene la empresa.</p> <p>- Su temática y contenido especializado, otorga rigor a la publicación</p>	<p>-Posibilidad de complementar la edición impresa con una página web o blog (sin coste).</p> <p>-Utilizar las redes sociales como plataforma de difusión.</p> <p>-La quiebra de un competidor.</p> <p>- Un competidor deja de publicar la edición en papel y solo publica a través de plataforma web (necesidad de suscripción de los lectores).</p>

6.5. Presupuesto

Teniendo en cuenta que los periodistas colaboran de manera fija con la revista, pero que trabajan como *freelance* y que se les subministra el material que sea

necesario para crear sus trabajos (en este caso un reportaje). Debemos tener en cuenta que en este presupuesto solo incluimos el capital que nos va a costar este proyecto individual. No se incluyen costes globales de la revista como: alquiler oficinas, impresión, distribución, gestión... Con todas estas premisas, elaboramos el siguiente presupuesto:

OBJETO	PRECIO/UNIDAD	UNIDADES	TOTAL (€)
Contrato a periodista <i>freelance</i> por un reportaje (6 semanas de trabajo). 1 unidad= 1 pago por reportaje	1200	1	1200
Becario media jornada (lo equivalente a 6 semanas de trabajo) 1 unidad= sueldo bruto mensual	400	1 + 1/2	600
Cámara réflex	700	1	700
Trípode	100	1	100
Grabadora	80	1	80
TOTAL			2680€

(*) Debemos tener en cuenta que el total del presupuesto es orientativo ya que el material tecnológico (cámara, trípode y grabadora) es material que la empresa ha comprado para los diferentes proyectos que realizan y no sólo exclusivo para este.

6.6. Timing

	MAYO					JUNIO	
	SEMANA 1.	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	
Timing tareas reportaje							
BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN GENERAL	█						
PLANTEAMIENTO ESTRUCTURA/TEMAS REPORTAJE		█					
BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN CONCRETA/BIBLIOGRAFÍA		█	█				
CONTACTAR CON POSIBLES FUENTES		█	█				
ENTREVISTA A PROTAGONISTA			█	█			
CAPTURA DE FOTOGRAFÍAS			█	█			
REDACCIÓN				█	█		
REVISIÓN Y PRESENTACIÓN						█	

7. SÍNTESIS FINAL

Utilizar como vehículo la preparación y elaboración de un reportaje informativo para prensa escrita es el método que se utiliza en este proyecto de final de grado para aprender más sobre la Guàrdia Urbana, un organismo del que la población de Barcelona en general desconoce a nivel interno. Este trabajo intenta descubrir cómo se gestiona a nivel organizacional y cómo gestiona la comunicación una organización pública, qué métodos de comunicación utilizan para llegar al público, qué relación tienen con los medios de comunicación y, sobre todo, cómo intenta un cuerpo de policía cambiar la imagen negativa que tiene en general la sociedad de ellos.

Este proyecto de final de carrera hace un recorrido por todos los aspectos generales de la organización de la Guàrdia Urbana de Barcelona y se acaba centrando en aspectos más concretos de la comunicación en esta organización. Además, no hay que perder de vista la contextualización general que se presenta para poder entender todos los conceptos comunicativos que se explican relacionados con la Guàrdia Urbana de Barcelona.

A través de este trabajo es palpable ver cómo la Guàrdia Urbana de Barcelona intenta acercarse a la sociedad. Redes sociales, plataformas web, aparición en programas de televisión, actualización de la página web oficial de la guardia Urbana de Barcelona o eventos de promoción (como la cursa DIR-Guàrdia Urbana) son algunas de las alternativas que utiliza este cuerpo de seguridad para que la sociedad les conozca de una manera diferente.

La entrevista al intendente Carles Reyner, actual Jefe del Gabinete de Relaciones Externas y Comunicación de la Guàrdia Urbana de Barcelona y portavoz oficial del cuerpo, se convierte en el elemento central del trabajo. El análisis los temas que se tratan en la entrevista, aportan una gran cantidad de detalles sobre la gestión de la comunicación que realiza el equipo de Reyner. Por ello, esta entrevista es uno de los mayores aportes de información que se encuentran en este trabajo. Aun así es importante no dejar de lado todos los elementos teóricos y técnicos que se presentan para entender el tema en torno al que gira este proyecto: la gestión de la comunicación en la Guàrdia Urbana de Barcelona.

8. BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Montoto, Guifré-Jofre (2010). *Com és i a què s'enfronta la policia de Catalunya*. Barcelona, Editoria Dux.
- Costa, Joan; Moles, Abraham (2010). *La comunicació. 10 voces esenciales*. Barcelona, CPC Editor.
- Enrique, Ana M.; Madroñero, M. Gabriela; Morales, Francisca; Soler, Pere (2008). *La planificación de la comunicación empresarial*. Barcelona, Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- De Mateo, Rosario; Bergés, Laura; Sabater, Marta (2009). *Gestión de empresas de comunicación*. Sevilla, Comunicación Social.
- Villafañe, Justo (2006) *Quiero trabajar aquí. Las seis claves de la reputación interna*. Madrid, Pearson Prentice Hall.

Tesis Doctorales

- Ana M. Almansa (2003). *Teoría, estructura y funcionamiento de los gabinetes de comunicación. El caso andaluz*. Universidad de Málaga, Málaga.

Artículos de revistas

- *Valors i missió de la Gub*. Revista GUB, 2002, Núm 3, 2
- *Qualitat, un concepte sempre present a la Guàrdia Urbana*. Revista GUB, 2003, Núm 9, 8-9.

- *25 anys de les primeres guàrdies*. Revista GUB, 2004, Núm 10, 22-23
- *Cuidant la imatge de la GU als mitjans*. Revista GUB, 2006, Núm 18, 18-19
- *Gub onté el premi Capital Humano*. Revista GUB, 2007, Núm 24, 14
- *Classes per a futurs periodistes a la Gub*. Revista GUB, 2008, Núm 26, 37
- *El Twitter de la Gub ja supera els 2000 seguidors*. Revista GUB, 2012, Núm 43, 15
- Xavier Theros. *Cuando Barcelona era francesa*. El País, 12 de agosto de 2012 [En línea].
http://ccaa.elpais.com/ccaa/2012/08/12/catalunya/1344796801_097773.html

Documentos electrónicos

- Frühling, Hugo; Mohor, Alejandra. *Militarización de la Policía*. [En línea]. Universidad de Chile, 2009. http://comunidadprevencion.org/wp/wp-content/uploads/2012/02/militarizacion_policia_cesc1.pdf
- Medina, Juanjo. *Inseguridad ciudadana, miedo al delito y policia en España*. [En línea]. University of Manchester, 2003.
<http://criminet.ugr.es/recpc/05/recpc05-03.pdf>
- Mayol, Diógenes. *Vector e identidad en el paradigma del siglo XXI*. [En línea]. Razón y palabra, 2011.
http://www.razonypalabra.org.mx/varia/77%203a%20parte/46_Mayol_V77.pdf

Páginas web

- Página web de la Guàrdia Urbana de Barcelona [En línea].
<http://w110.bcn.cat/portal/site/GuardiaUrbana>
- Página web de *L'any Cerdà* (2010). "La barcelona enmurallada" [En línea].
<http://www.anycerda.org/web/es/any-cerda/fa-150-anys/resum>
- Página web de la Fundació Cívica Oreneta del Vallès. "Los afrancesados en Catalunya" [En línea].
<http://guerrafrances.tradinet.org/web/societat/afrancesats.php?idioma=es>
- Página web de SEAT. "La historia de seat: 1950-1979" [En línea].
<http://www.seat.es/content/es/brand/es/compania/historia/1979-1950.html>