Guàrdia Urbana i drets humans de proximitat: anàlisi d'equipaments policials a la ciutat



SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

Sindicatura de Greuges de Barcelona

Adreça: Ronda de Sant Pau, 45. Barcelona 08015

Telèfon: 934 132 900

Fax: 934 132 910

Web: www.sindicaturabarcelona.cat

Correu electrònic: sindicadegreuges@bcn.cat

Xarxes socials: @sindicbarcelona

© IMATGES Sindicatura de Greuges de Barcelona;
Direcció de Serveis de Comunicació Digital, i Direcció d'Imatge i Serveis Editorials.

Sumari

Presentació institucional 5

1.- Breu context i metodologia 8

2.- Marc normatiu 14

3.- Anàlisi dels edificis de les Unitats Territorials des de la perspectiva arquitectònica 18

3.1.- Consideracions generals 19

3.2.- Accessibilitat de les UT 26

4.- Punts bàsics de seguretat dels edificis 30

5.- Servei d'atenció a la ciutadania 34

5.1.- L'atenció a la ciutadania en les UT de la GUB 35

5.2.- L'atenció a la ciutadania en el territori 43

6.- Assistència mèdica a les persones detingudes 46

7.- Àrees de custòdia de persones detingudes 53

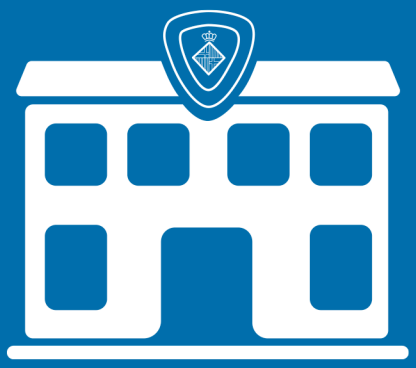
8.- Tractament de les violències masclistes 63

9.- Confiança ciutadana en el cos de la GUB 69

10.- Mesures positives 75

11.- Recomanacions sobre aspectes per millorar 82

Presentació institucional



Us presentem l'estudi resultant de l'actuació d'ofici que va iniciar la Sindicatura de Greuges de Barcelona amb la finalitat d'analitzar determinats equipaments policials de la Guàrdia Urbana de Barcelona.

Si bé són diversos els cossos policials que operen a la nostra ciutat, per una qüestió competencial, només farem incidència en determinats aspectes de la relació entre la Guàrdia Urbana de Barcelona i els drets humans de proximitat. Així, considerem que la Guàrdia Urbana és un dels actors que han de vetllar per la protecció d'aquests drets humans de proximitat, entesos com el conjunt de les necessitats bàsiques o les aspiracions legítimes, inherents a totes les persones que habiten la nostra ciutat, que han de ser cobertes per tal de garantir el dret a una vida digna de ser viscuda en l'àmbit local.

En aquest sentit, no està de més recordar que la ciutat es defineix, es configura i es caracteritza per ser un territori d'acollida, un lloc de convivència, un espai de comunicació i intercanvi d'experiències i afectes, però també és alhora un espai de conflicte. D'aquesta forma, considerem que la Guàrdia Urbana de Barcelona té un paper clau, no només en qüestions de seguretat, sinó també com a institució que ha de mantenir l'equilibri entre persones i col·lectius amb diferents valors que conviuen, moltes vegades, al mateix temps i en el mateix espai. Així ho estableix la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat al considerar que la policia de proximitat ha de tenir funcions d'agents de seguretat i de convivència.

Per tal de delimitar l'objecte del nostre informe, ens convé aclarir, prèviament, que no es tracta d'una anàlisi global sobre tots els equipaments, competències i àmbits d'actuació de la Guàrdia Urbana a la nostra ciutat. En aquest informe analitzem, principalment, les Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana de Barcelona, amb l'objectiu de detectar tant mesures positives com oportunitats de millora en el futur. En aquest sentit, ens hem centrat a conèixer aspectes associats especialment a la situació dels equipaments policials, en relació amb els serveis que en ells es presta a la ciutadania, així com en relació amb la protecció dels drets fonamentals de les persones detingudes per agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona. Així mateix, ens hem interessat també, entre d'altres, per la valoració que es fa de l'ús de les càmeres unipersonals en

l'uniforme policial, el tractament de les violències masclistes i per l'avaluació de la implementació del conveni amb el cos dels Mossos d'Esquadra que preveu que les persones detingudes a la ciutat es traslladin a l'àrea de custòdia de la Comissaria de Mossos d'Esquadra de Les Corts.

La bona col·laboració entre la Guàrdia Urbana i la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha facilitat la realització d'aquesta actuació d'ofici. Volem agrair especialment la col·laboració i la bona predisposició del cinquè tinent d'Alcaldia de l'Àrea de Prevenció i Seguretat, Il·lm. Sr. Albert Batlle i Bastardas, la del cap de la Guàrdia Urbana de Barcelona, Sr. Pedro Velázquez Moreno, així com la de tots els comandaments de la Guàrdia Urbana amb els quals ens hem reunit durant l'elaboració d'aquest estudi.

Amb aquest estudi, la Sindicatura de Greuges de Barcelona mostra, un cop més, la seva capacitat d'obrir debats i generar propostes de manera proactiva. Combina així, el vessant d'institució supervisora amb el de col·laboració, per tal d'ajudar a l'Ajuntament de Barcelona, en aquest cas a la Guàrdia Urbana, a millorar el seu servei i oferir una atenció de qualitat a la ciutadania.

David Bondia Garcia

Síndic de Greuges de Barcelona



1. Breu context i marc metodològic



L'article XXVI de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat estableix que les ciutats "fomenten el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions d'agents de seguretat i convivència. Aquests agents apliquen polítiques preventives contra els delictes i actuen com una policia d'educació cívica". De fet, **la policia és un dels sectors de l'Administració pública municipal que més contacte té amb la ciutadania,** i és un dels pocs actors les funcions del qual s'estenen tant al treball en l'espai públic com al que es desenvolupa a l'interior de les comissaries.

Per aquest motiu, **la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha tingut interès a conèixer de primera mà els equipaments de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB),** amb l'objectiu de copsar-ne de prop l'estructura i el funcionament dels serveis policials de la ciutat, principalment els descentralitzats.

La Guàrdia Urbana de Barcelona és un cos policial que té un nombre total de plantilla de 3.162 efectius, i està en un procés de modernització i feminització. En aquest context s'emmarca **el present informe, el qual analitza les unitats territorials de la Guàrdia Urbana, conegudes per la ciutadania com a "comissaries", amb l'objectiu de detectar tant mesures positives com oportunitats de millora en el futur.**

En concret, **es pretén examinar les qüestions que tenen a veure amb les condicions en què els i les agents policials desenvolupen les seves funcions a les unitats territorials.** D'acord amb l'article 42 de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, els agents han de disposar dels mitjans i instal·lacions adequades per al desenvolupament de llur funció. Assegurar unes bones condicions en el lloc de treball és fonamental per garantir la protecció i els drets dels agents policials, els quals tenen encomanades funcions molt rellevants per a la societat. Així mateix, s'ha volgut conèixer l'organització interna i les tasques policials dutes a terme a les UT, aspectes que repercuteixen en el servei que s'ofereix a la ciutadania del territori on estan implantades.

El present informe s'ha elaborat des de l'anàlisi de la normativa, general i específica, que regeix la Guàrdia Urbana de Barcelona, així com mitjançant la realització d'un total de tretze visites a equipaments policials de la ciutat per part de la Sindicatura de Greuges de Barcelona. **Aquestes visites, prèviament planificades i comunicades als comandaments de la GUB, van ser realitzades per un equip de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, acompanyat d'un advocat o advocada especialista en matèria policial.**

El calendari de visites va ser el següent:

Novembre 2021

11/11/2021 Divisió de Trànsit i la Unitat d'Investigació i Prevenció de l'Accidentalitat Zona Franca

18/11/2021 UT1 Ciutat Vella , UT2 Eixample

22/11/2021 UT3 Sants-Montjuïc, Sala Conjunta de Comandament

29/11/2021 UT4 Les Corts, UT5 Sarrià-Sant Gervasi

Desembre 2021

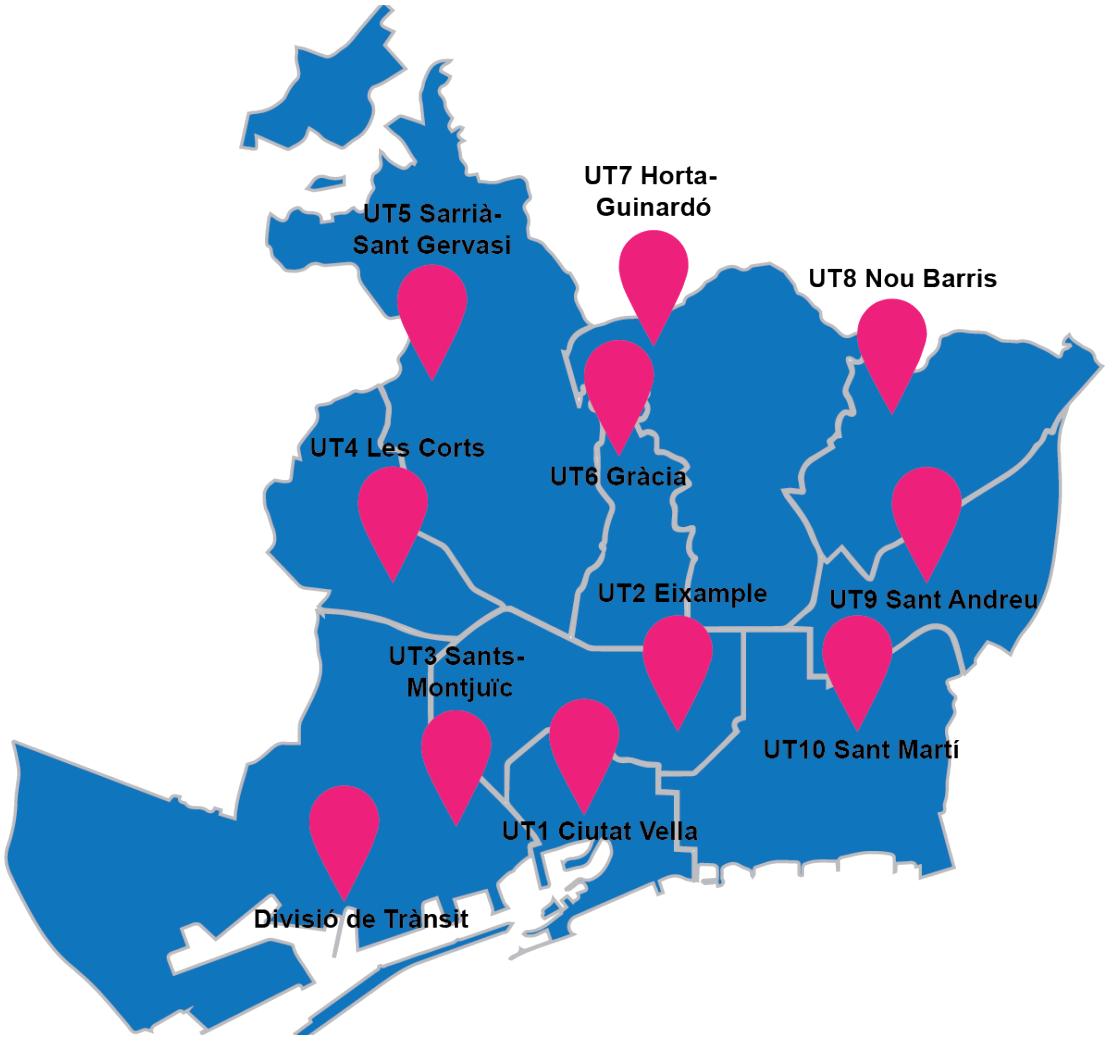
02/12/2021 UT6 Gràcia, UT7 Horta-Guinardó

09/12/2021 UT9 Sant Andreu, UT10 Sant Martí

15/12/2021 UT8 Nou Barris

15/12/2021 Comissaria de les Corts de Mossos d'Esquadra

Es va considerar necessari visitar les deu unitats territorials de la Guàrdia Urbana[1], la Sala Conjunta de Comandament (GUB, ME, Bombers i Serveis d'Emergències Mèdiques), **i la Divisió de Trànsit.**



També es va considerar oportú conèixer les instal·lacions de l'**Àrea de Custòdia de Persones Detingudes de la Comissaria de les Corts del cos de Mossos d'Esquadra.** Aquesta visita es va realitzar de manera conjunta amb l'adjunt del síndic de greuges de Catalunya i una persona del seu equip. **L'interès de conèixer aquesta instal·lació rau en el fet que la GUB col·labora en aquest servei, d'acord amb el procediment de coordinació** entre la policia de la Generalitat —Mossos d'Esquadra— i la GUB, per a la integració de la GUB a la Unitat Regional d'Instrucció d'Atestats —URIA— en aquella comissaria. En aquesta instal·lació, també es custodien les persones detingudes per la Guàrdia Urbana de Barcelona.

1 Cal indicar que darrerament s'ha construït la nova UT de Ciutat Vella, ubicada a carrer de les Tàpies, i a finals de l'any 2021 s'ha licitat un concurs per a la redacció dels projectes per a la construcció de les noves unitats territorials de la Guàrdia Urbana de Sarrià - Sant Gervasi i de Sant Andreu.

Prèviament a la realització d'aquestes visites es va elaborar **una fitxa tècnica per harmonitzar l'anàlisi i garantir que el resultat fos homogeni i basat en els mateixos estàndards i categories.** Aquestes fitxes tècniques, de caràcter intern, de cadascun dels equipaments visitats, han servit per elaborar la present actuació d'ofici.

Aquesta fitxa recollia diferents aspectes, com per exemple:

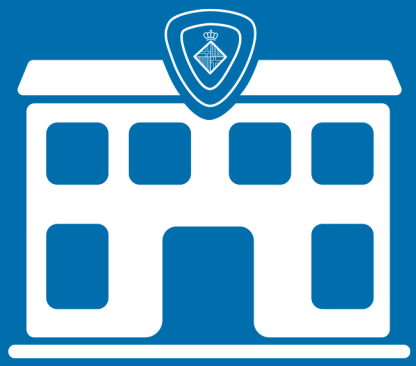
- La ubicació de les UT respecte de la comunitat destinatària del servei.
- Les condicions d'atenció a la ciutadania.
- L'accessibilitat a persones amb discapacitat.
- L'aplicació dels punts bàsics de seguretat de les instal·lacions.
- El servei de denúncia que s'ofereix a la ciutadania.
- L'estat de l'equipament des d'un punt de vista arquitectònic.
- Les condicions de les diferents estances on els agents compleixen les seves responsabilitats laborals (despatxos, sales de briefing, vestidors, sales de descans...).
- La custòdia d'armes en les dependències.
- Les condicions de les àrees de custòdia de persones detingudes.

Cal assenyalar que, en les visites de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, **s'ha comptat amb la col·laboració dels diferents comandaments dels equipaments policials,** amb els quals s'ha mantingut una reunió prèvia a la visita a les instal·lacions.

Durant les reunions, **la Sindicatura de Greuges de Barcelona va plantejar diverses qüestions que li preocupaven, i que han estat motiu de queixes reiterades en aquesta institució.** Entre aquestes qüestions, **s'ha interessat també per la valoració que es fa sobre l'ús de les càmeres unipersonals en l'uniforme policial; el tractament de les violències masclistes; o la valoració sobre la signatura del conveni amb el cos de Mossos d'Esquadra,** que preveu que les persones detingudes a la ciutat es traslladin a l'àrea de custòdia de la Comissaria de Mossos d'Esquadra de les Corts.

En el marc d'aquesta intervenció, no es pot obviar que la Sindicatura de Greuges s'ha centrat a conèixer també alguns aspectes associats especialment a la situació dels equipaments policials, i en relació amb els serveis que en ells es presta a la ciutadania, així com en relació amb la protecció dels drets fonamentals de les persones detingudes per agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona.

2. Marc normatiu



El treball policial està subjecte a la normativa internacional en la matèria, la qual ha d'inspirar tant la normativa interna com la pràctica policial. Sense ànim de ser exhaustius, en l'àmbit internacional volem destacar alguns documents de les Nacions Unides i del Consell d'Europa.

Els Estàndards de Drets Humans per a la Pràctica Policial de les Nacions Unides[2], aprovats el 2003, enumeren diversos principis d'actuació de la manera següent: protecció de la seguretat pública i els drets de totes les persones; actuació independent i imparcial, i sensibilitat i responsabilitat davant la comunitat.

Aquest text també estableix que els funcionaris encarregats de fer complir la llei respectaran i defensaran la dignitat humana i els drets de totes les persones, i també denunciaran les infraccions de les lleis, codis i principis que protegeixen i promouen els drets humans. Els Estàndards de Drets Humans per a la Pràctica Policial de les Nacions Unides també determinen que qualsevol actuació policial haurà de respectar els principis de legalitat, necessitat, no-discriminació, proporcionalitat i humanitat.



Guàrdia Urbana de Barcelona

2 https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/training5Add3sp.pdf (pàgs. 5 i 6)

D'altra banda, el Manual del Consell d'Europa per a funcionaris i altres agents de l'ordre que porta per títol "La Convenció Europea de Drets Humans i la Policia[3]", de l'any 2013, dictamina la importància de l'enfocament policial des d'una perspectiva de compliment dels drets humans, fet que ajudarà a mantenir relacions productives entre la policia i la comunitat.

El mateix manual també disposa que l'article 5 del Conveni Europeu de Drets Humans regula les circumstàncies en les quals una persona pot ser privada de la seva llibertat, atorga un dret de revisió judicial de detenció, i crea el dret a una indemnització per privació il·legal de la llibertat. Als oficials de policia se'ls atorga una quantitat significativa de poder discrecional per tal de prevenir i investigar delictes.

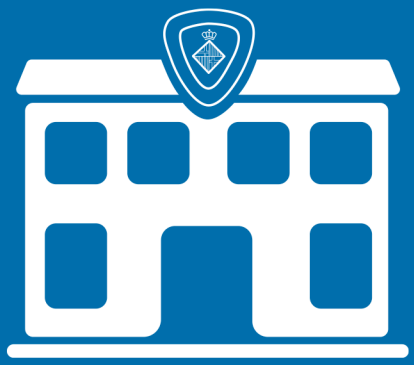
La relació entre el compliment i el respecte dels estàndards internacionals de drets humans per part dels cossos policials, tant en el seu treball en l'espai públic com en les seves instal·lacions, influeix de manera directa en la percepció de la ciutadania respecte al mateix cos policial. Aquesta percepció és clau per poder fer un treball de proximitat basat en criteris de confiança, per la qual cosa en el cas d'un cos policial d'àmbit municipal com la Guàrdia Urbana de Barcelona és fonamental que es treballi per complir aquests estàndards internacionals. Màximament, quan des dels últims anys s'ha desplegat la policia de proximitat a través dels equips de Policia de Barri en totes les UT.

Fetes aquestes breus referències al context i al marc metodològic i normatiu, convé avançar l'estructura d'aquest estudi i dels seus diferents apartats. Comença duent a terme una anàlisi dels edificis de les unitats territorials des de la perspectiva arquitectònica. Seguidament aborda, en diferents apartats, els punts bàsics de seguretat dels edificis, el servei d'atenció a la ciutadania, l'assistència mèdica a les persones detingudes i les àrees de custòdia d'aquestes persones. A mesura que s'avançava en l'execució del present estudi, també va ser necessari reflexionar sobre el tractament de les violències masclistes i la confiança de la ciutadania en el cos de la GUB. Finalment, l'informe pren en consideració les mesures positives implementades per la GUB i també fa una sèrie de recomanacions sobre aspectes per millorar.

3 https://www.echr.coe.int/documents/handbook_european_convention_police_eng.pdf

Es destaquen aquí aquestes breus referències al marc normatiu internacional tot i que, en cada secció d'aquest estudi es fa menció a la normativa internacional, nacional, autonòmica o municipal rellevant sobre els diferents aspectes tractats.

3. Anàlisi dels edificis de les Unitats Territorials des de la perspectiva arquitectònica



Aquest apartat fa referència a unes consideracions generals sobre els edificis de les unitats territorials de la GUB per incidir, posteriorment, en les condicions d'accessibilitat als equipaments.

3.1. Consideracions generals

Diagnosi 1

La majoria de les UT estan ubicades en edificis preexistents i, per tant, no comparteixen una estructura homogènia i en alguns casos no resulten coherents per albergar els serveis que presten.

Recomanació

Cal harmonitzar els estàndards adequats per a la construcció o millora d'espais de comissaria.

Exemple concret

La UT 3 Sants-Montjuïc està en un edifici del 1898, sense idoneïtat per allotjar els serveis policials, amb dèficit de llum natural i sense criteris d'accessibilitat per la ciutadania.

Exemples positius d'altres UT

- La UT 6 Gràcia està en un edifici dissenyat per a l'ús policial al qual està destinat.
- La UT 8 Nou Barris és un equipament agradable, lluminós i modern. És un referent de com haurien de ser els espais de comissaria quant a ubicació, accessibilitat, mobiliari i condicions d'atenció.



UT6 Gràcia (esquerra) i UT8 Nou Barris (dreta)

Diagnosi 2

Detecció d'una especial dificultat per albergar més vestidors, especialment femenins.



Recomanació

Element que cal solucionar de forma urgent per garantir de manera correcta l'actual projecció d'increment de dones en la plantilla policial de la Guàrdia Urbana.

Diagnosi 3

No hi ha una visualització uniforme de totes les infraestructures que reflecteixin la identitat corporativa de la GUB.



Recomanació

La senyalització dels accessos i la identificació des del carrer és important, i cal que sigui suficient per detectar-los visualment de manera ràpida. També és recomanable que tots els edificis d'un mateix servei estiguin identificats de la mateixa forma.

Exemples positius d'altres UT's

La UT 10 Sant Martí disposa d'una retolació suficientment visible per a la ciutadania.

Diagnosi 4

Presència d'un edifici annex a les dependències policials de la Divisió de Trànsit, i que té un ús destinat a serveis de Barcelona de Serveis Municipals (BSM).



Recomanació

Es tracta d'un edifici que està infrautilitzat. Caldria valorar la possibilitat de destinar-lo als serveis policials, ja que està ubicat dins del recinte policial.

Un dels elements importants per analitzar els edificis que es fan servir com a unitats territorials de la Guàrdia Urbana és que, en el marc del dret internacional dels drets humans, només s'estableixen estàndards comuns quant a les àrees de detenció, però no així en el conjunt de l'edifici de comissaria que té diferents funcions. Generar un procés d'harmonització d'estàndards adequats per a la construcció o millora d'espais de comissaria és important per tenir models adequats que permetin garantir el correcte desenvolupament de les diferents funcions i tasques que s'han de desenvolupar en una comissaria, garantint els drets tant dels agents policials, de la ciutadania que acudeix a elles buscant la protecció dels seus drets, així com de les persones que són privades de llibertat.

Una de les característiques predominants entre les deu UT de la Guàrdia Urbana de Barcelona és que la gran majoria estan ubicades en edificis preexistents, preconcebuts per altres finalitats diverses, com convents, fàbriques, masies, etc. **Per tant, no comparteixen una estructura homogènia i en alguns casos no resulten del tot coherents per albergar el tipus de serveis que presten,** ja que les seves configuracions i dimensions no permeten solucions flexibles per adaptar les estances als serveis als quals estan destinats. **De les deu**

UT visitades, només la UT de Gràcia està en un edifici dissenyat per a l'ús policial al qual està destinat.

> **"Generar un procés d'harmonització d'estàndards adequats per a la construcció o millora d'espais de comissaria és important per tenir models adequats que permetin garantir el correcte desenvolupament de les diferents funcions i tasques que s'han de desenvolupar en una comissaria, garantint els drets tant dels agents policials, de la ciutadania que acudeix a elles buscant la protecció dels seus drets, així com de les persones que són privades de llibertat".**

Gairebé en tots els equipaments s'han efectuat intervencions d'adaptació, però continuen presentant certes limitacions i una manca de capacitat de creixement per albergar més serveis o incrementar les plantilles de personal. Cal destacar que hi ha UT instal·lades en edificis especialment antics, i l'exemple més significatiu n'és la **UT 3 Sants-Montjuïc, que està situada en un dels edificis construïts a l'època de l'Exposició Universal (1898). No és idònia per albergar els serveis policials perquè les estances no estan pensades per als serveis que es necessiten. I, a més, no és un edifici accessible per la ciutadania. Moltes estances, a més, manquen de llum natural**, la qual cosa genera unes condicions de feina no adequades.

De manera contraposada cal destacar que l'edifici que s'ha aprofitat per albergar **la UT 8 de Nou Barris és un equipament agradable, lluminós i modern. És un espai referent de com haurien de pensar-se espais de comissaria respecte de la seva ubicació, accessibilitat, mobiliari i condicions d'atenció a la ciutadania.**

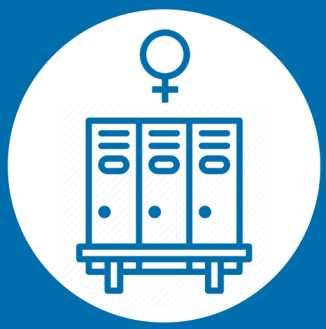


UT3 Sants-Montjuïc

Per tant, els edificis que s'utilitzen per les UT no presenten uns criteris de disseny unificats. No permeten separar els fluxos dels agents i els de la ciutadania i, com es desenvoluparà a la secció 4, les àrees restringides al personal policial presenten dèficits de seguretat (fàcil accés des d'espais destinats al públic).

Així mateix, no disposen dels requeriments de distribució i dimensió d'espais per als serveis a què es destinen, de manera que manca una flexibilitat que en permeti el creixement. En concret, **s'ha detectat una especial dificultat per albergar més vestidors, sobretot femenins.** De fet, en les visites s'ha plantejat que era una de les limitacions per augmentar la plantilla de dones i diverses comissaries estaven pendents d'obres per realitzar ampliacions dels vestidors de dones. **És un element que cal solucionar de manera urgent per garantir de manera correcta l'actual projecció d'increment de dones en la plantilla policial derivada dels canvis que s'han introduït per ampliar el nombre de dones en el cos de la Guàrdia Urbana.**

Concretament, la Llei 5/2020, de 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres i administratives, que afegeix una disposició addicional 8a a la Llei 16/1991, de policies locals, estableix que a partir de l'1 de gener de 2020 es fixa una quota del 40% de dones en l'oferta pública de cossos policials, fins a arribar al 33% de la plantilla. En aquests moments, el nombre de dones a la plantilla del cos de Guardia Urbana és de 473, xifra que representa gairebé un 15%. El nombre de comandaments és de 409, dels quals únicament hi ha 49 dones (no arriba al 12%).



Pel que fa a la formació física, els agents han de mantenir una bona condició física per al desenvolupament de les tasques que tenen encomanades. Algunes UT disposen de gimnàs a disposició dels agents per tal que puguin entrenar en l'horari laboral, tal com està establert. En d'altres UT, les limitacions d'espai no permeten disposar d'aquell servei, i acorden el servei en centres esportius de proximitat a les UT.

També, algunes UT disposen de galeries habilitades per a la pràctica de tir, que permeten mantenir el seu entrenament, en virtut de la seva competència. Les galeries de tir municipals reuneixen els requisits de la Instrucció tècnica complementària núm. 1, del Reial decret 137/1993, de 29 de gener, pel qual s'aprova el Reglament d'armes. Es tracta d'una instal·lació que requereix llicència preceptiva.

També cal destacar que **no hi ha una visualització uniforme de totes les infraestructures que reflecteixi la identitat corporativa de la GUB.** Generalment, la presència policial en l'exterior

dels edificis és l'indicatiu més notable del tipus d'equipament de què es tracta. S'ha comprovat, però, com una de les UT, la de Sant Martí, sí que disposa d'una retolació suficientment visible per a la ciutadania. La senyalització dels accessos i la identificació des del carrer és important, i cal que sigui suficient per detectar-los visualment de manera ràpida. També és recomanable que tots els edificis d'un mateix servei estiguin identificats de la mateixa forma.

Una altra qüestió sobre la qual cal incidir és **la presència d'un edifici annex a les dependències policials de la Divisió de Trànsit, i que té un ús destinat a serveis de Barcelona de Serveis Municipals (BSM).** S'entén que aquesta ubicació es deu al fet que en el tràmit de vehicles ingressats en dipòsit municipal també presta el servei l'empresa municipal BSM. Tot i això, la Sindicatura de Greuges de Barcelona considera que no és una justificació suficient. Segons declaracions de responsables municipals, **es tracta d'un edifici que està infrautilitzat. Per tant, caldria valorar la possibilitat de destinar-lo als serveis policials, ja que està ubicat dins del recinte policial.**

Precisament, la Divisió de Trànsit no disposa de gimàs per tal que els i les agents policials puguin fer la pràctica esportiva setmanal obligatòria. Atesa la ubicació territorial de la Divisió policial, els i les agents que hi estan destinats no poden accedir a un equipament esportiu de proximitat.

3.2. Accessibilitat de les UT

Diagnosi 1

La major part de les UT són accessibles des de l'espai públic. No obstant això, en algunes caldria millorar-hi les condicions d'accessibilitat i eliminar algunes barreres arquitectòniques.



Recomanació

Elaborar una diagnosi sobre l'accessibilitat de les comissaries policials. Aquests equipaments haurien de disposar d'un pla d'accessibilitat que garanteixi que s'adapten a la normativa, i que respongui a les necessitats de les persones usuàries.

Exemple concret

A la UT 5 Sarrià - Sant Gervasi l'entrada a l'edifici és fa per un parc, on hi ha una rampa amb un pendent pronunciat que dificulta l'accés per a persones amb mobilitat reduïda. La zona d'atenció al públic està a la planta baixa, però s'observen alguns elements, com esglaons, que en dificulten l'accés.

Exemple positiu d'accessibilitat

La UT 7 Horta-Guinardó té bona accessibilitat, amb una zona d'atenció al públic que està adaptada per a persones amb diversitat funcional, sense que es detectin escales o barreres d'entrada. La comissaria disposa d'ascensors.

Diagnosi 2

En general, l'interior de les comissaries és poc accessible, amb la presència d'esglaons que dificulten l'accés als serveis de persones amb mobilitat reduïda, sense taulells d'atenció adaptats, ni serveis sanitaris aptes per a persones amb mobilitat reduïda (UT 3 Sants-Montjuïc o UT 4 Les Corts).

Recomanació

Millorar les condicions d'accessibilitat en els interiors i eliminar algunes barreres arquitectòniques.



UT7 Horta-Guinardó (esquerra) i UT4 Les Corts (dreta)

Una altra qüestió per ressaltar són les condicions d'accessibilitat dels edificis. **La major part de les UT són accessibles des de l'espai públic. No obstant això, en algunes caldria millorar-hi les condicions d'accessibilitat i eliminar algunes barreres arquitectòniques.** Un cop superada aquesta part, l'interior de les comissaries en general és poc accessible, amb la presència d'esglaons que dificulten l'accés als serveis de persones amb mobilitat reduïda,

sense taulells d'atenció adaptats, ni serveis sanitaris aptes per persones amb mobilitat reduïda (la UT de Sants-Montjuïc o la de les Corts).

Així mateix, a **la UT de Sarrià l'entrada a l'edifici és fa per un parc, on hi ha una rampa amb un pendent pronunciat amb dificultat d'accés per a persones amb mobilitat reduïda.** La zona d'atenció al públic està a la planta baixa, però s'observen alguns elements, com esglaons, que dificulten l'accés de persones amb mobilitat reduïda. En canvi, alguna **UT com la d'Horta-Guinardó té bona accessibilitat, amb una zona d'atenció al públic que està adaptada per a persones amb diversitat funcional** i sense que es detectin escales o barreres d'entrada. La comissaria disposa d'ascensors (l'edifici té diferents plantes).

El grau d'accessibilitat és fonamental per afavorir l'accés al servei, amb autonomia i seguretat a totes les persones usuàries. La manca d'accessibilitat pot generar situacions de desigualtat d'oportunitats, de discriminació i de dificultats per a l'exercici de llurs drets a causa de l'existència de barreres físiques.

En aquest sentit, la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat, ratificada per l'Estat espanyol (*Butlletí Oficial de l'Estat* de 21 d'abril de 2008), fixa el compromís de les administracions de promoure, protegir i assegurar el ple gaudi dels drets humans i les llibertats fonamentals en condicions d'igualtat per les persones amb discapacitat.

A Catalunya, la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, assigna als municipis la competència d'aplicar la normativa d'accessibilitat, en l'àmbit de les seves competències, d'acord amb la normativa municipal i de règim local de Catalunya, sens perjudici de les normes específiques que estableix la legislació sectorial corresponent.

La Llei 13/2014 imposa als municipis l'obligació d'elaborar, aprovar i executar un pla municipal d'accessibilitat. Per donar-hi compliment, l'Ajuntament de Barcelona va aprovar la "Mesura de govern per a l'elaboració del Pla d'accessibilitat universal 2018-2026". La mesura recull els estàndards d'accessibilitat que s'han d'aplicar a les oficines d'atenció ciutadana. Per la finalitat

del servei, **aquells estàndards haurien de ser aplicables a les Comissaries policials, atesa la funció d'atenció ciutadana que també presten.**

Per tant, cal concloure la necessitat d'elaborar una diagnosi sobre l'accessibilitat de les comissaries policials, com a espais d'ús públic. Aquests equipaments haurien de disposar d'un pla d'accessibilitat que garanteixi que s'adapten a la normativa, i que respongui a les necessitats de les persones usuàries.

Així mateix, en diverses **UT hi ha pendents reformes que han de millorar les condicions dels edificis, tant per als agents policials que hi treballen, com per a la ciutadania.**

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona entenem les dificultats d'adaptació de les UT, atesa la inversió econòmica que significa, però valorem **la necessitat de disposar d'unes instal·lacions amb una estructura homogènia i adequades per donar compliment a la tasca de seguretat ciutadana que requereix una ciutat com Barcelona.**

"Cal concloure la necessitat d'elaborar una diagnosi sobre l'accessibilitat de les comissaries policials, com a espais d'ús públic. Aquests equipaments haurien de disposar d'un pla d'accessibilitat que garanteixi que s'adapten a la normativa, i que respongui a les necessitats de les persones usuàries".

4. Punts bàsics de seguretat dels edificis



Diagnosi 1

Totes les dependències disposen de videovigilància exterior, i gran part de les UT tenen pilones o elements per protegir l'accés l'edifici. En alguns casos, també es disposa d'una sala de seguretat a l'entrada i d'un servei informàtic per controlar les persones que hi accedeixen.



Diagnosi 2

A l'interior de les instal·lacions es detecten alguns elements de risc, com el fet que en algunes UT les persones puguin accedir sense problemes a les dependències d'accés restringit.



Recomanacions

- Protegir els edificis policials davant dels riscos i amenaces que els afecten, a través de l'aplicació d'un pla d'autoprotecció.

- Millorar els punts bàsics de seguretat dels edificis és fonamental per garantir la seguretat dels agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona.

El nivell d'alerta antiterrorista consisteix en una escala de cinc nivells, associats a un determinat grau de risc en funció de la valoració de l'amenaça terrorista en cada moment. Cada nivell comporta la implementació d'una sèrie de mesures específiques adaptades a la naturalesa de l'amenaça.

L'activació de cada nivell d'alerta antiterrorista és competència del ministre de l'Interior, a través de la Secretaria d'Estat de Seguretat, d'acord amb els informes elaborats per un comitè d'experts, sobre la valoració de l'amenaça i altres circumstàncies associades.

No podem obviar que Barcelona ja va patir les conseqüències d'un atac terrorista, el 17 d'agost de 2017, que va costar la vida de quinze persones i més de cent ferits. En l'actualitat, està decretat el nivell quatre, de risc alt. En funció d'aquest nivell es dissenya un pla de prevenció i protecció antiterrorista que, entre d'altres diverses mesures, preveu la protecció de centres sensibles, com són les comissaries de policia. Per aquest motiu, és primordial protegir els edificis policials davant dels riscos i amenaces que els afecten, a través de l'aplicació d'un pla d'autoprotecció.

En aquest sentit, s'observa que **totes les dependències disposen de videovigilància a l'exterior de l'edifici, i gran part de les UT disposen de pilones o elements per protegir l'accés l'edifici. En alguns casos, també hi ha una sala de seguretat a l'entrada, i disposen d'un servei informàtic per controlar les persones que entren** a la comissaria, o han reforçat la porta d'entrada.

"És primordial protegir els edificis policials davant dels riscos i amenaces que els afecten, a través de l'aplicació d'un pla d'autoprotecció".

Ara bé, **una vegada dins de la instal·lació, es detecten alguns elements de risc, com el fet que, en algunes UT, les persones puguin accedir, sense problemes, a les dependències d'accés restringit.** Millorar els punts bàsics de seguretat dels edificis és fonamental per garantir la seguretat dels agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona.

També s'ha detectat algun cas de manca de seguretat de l'edifici, en el sentit que gran part del perímetre que dona a l'exterior no té una protecció suficient. Tot i així, s'ha comunicat que s'està estudiant la implementació de mesures per millorar la situació respecte de la seguretat de l'edifici.

"Millorar els punts bàsics de seguretat dels edificis és fonamental per garantir la seguretat dels agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona."

5. Servei d'atenció a la ciutadania



La Guàrdia Urbana serveix a la ciutadania. Entre les seves funcions, hi ha la de l'atenció directa a la ciutadania. En aquest sentit, s'ha de diferenciar entre l'atenció que es dispensa a les UT d'aquella que es presta a l'espai públic o en espais privats, però que, d'alguna manera, es gestiona des de les UT.

En aquests dos aspectes és important tenir en consideració els perfils socioculturals que componen els diferents territoris de la ciutat, així com les seves especificitats. Indubtablement, aquests elements configuren les diferents estratègies policials per implementar, en funció dels conflictes diagnosticats en cadascun dels territoris.

5.1. L'atenció a la ciutadania en les UT de la GUB

Diagnosi

En aquests moments, els espais d'atenció ciutadana que hi ha a les diferents UT estan lluny de poder garantir l'atenció a la ciutadania de manera integral.

No totes les UT disposen d'ORD per fer recepció de denúncies. Aquest servei només es presta a sis UT: Ciutat Vella, Eixample, Sarrià - Sant Gervasi, Horta-Guinardó, Sant Andreu, i Sant Martí.

Tampoc l'horari de prestació d'aquest servei és homogeni. En totes s'hi presta el servei de 0.00 a 24.00 hores, a excepció d'Horta-Guinardó i Sant Martí, que l'ofereixen de 6.00 a 22.00 hores.

Diagnosi

No hi ha claredat per a la ciutadania respecte a quines són les funcions de les UT de la Guàrdia Urbana pel que fa a la recepció de denúncies, així com la coordinació amb els Mossos d'Esquadra.

El servei d'intèrprets no s'està abordant amb la dimensió que caldria. Sense protocol per garantir un servei de traducció per a les persones de parla estrangera que volen interposar denúncies.

Exemple positiu

- Únicament la UT 8 Nou Barris presenta una estructura d'espais que permet una atenció més qualitativa, on es disposa d'una sala tranquil·la, íntima i moblada per generar un clima distès i de confiança.

Recomanacions

- Adequar les instal·lacions destinades a l'atenció al públic, i implementar el servei en totes les UT del territori, amb una homogeneïtat horària i de serveis.

- L'atenció ciutadana com un nou ús, però no exclusiu, de la instal·lació que ocupa ara la UT de Ciutat Vella a la Rambla, després del trasllat d'aquesta UT al carrer de les Tàpies.

- Treballar en un acord de col·laboració entre els dos cossos policials que incrementi la tipologia de denúncies que pot recollir la GUB, a fi que el servei que es doni a la ciutadania sigui unificat i clar.

- Cal prestar especial atenció a la diversitat lingüística i cultural de la societat i, per tant, caldria establir un protocol per garantir mecanismes efectius i unificats de traducció per a les persones que vagin a formular denúncies en qualsevol de les UT de la ciutat.

La GUB presta el seu servei majoritàriament a la via pública. Ara bé, les UT de la Guàrdia Urbana són també un espai d'atenció a la ciutadania. Aquests espais han de complir la normativa de l'Administració pública vinculada a aquestes funcions, que és determinada pel Reial decret 208/1996[4], de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció ciutadana.

Així mateix, la Carta de ciutadania de Barcelona: drets i deures[5] estableix en el seu article 5.4:

> Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics d'interès general. L'Ajuntament, dins de l'àmbit de les seves competències, ha de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de lliure prestació.

La Carta de Serveis de la Guàrdia Urbana[6] ajuda que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i realitza la Guàrdia Urbana, així com els seus drets i obligacions vers els serveis als quals vol accedir. La Carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

4 https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1996-4997

5 https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documents/%5BPDF%5D%20Carta%20de%20Ciutadania.Carta%20de%20drets%20i%20deures%20de%20Barcelona.pdf

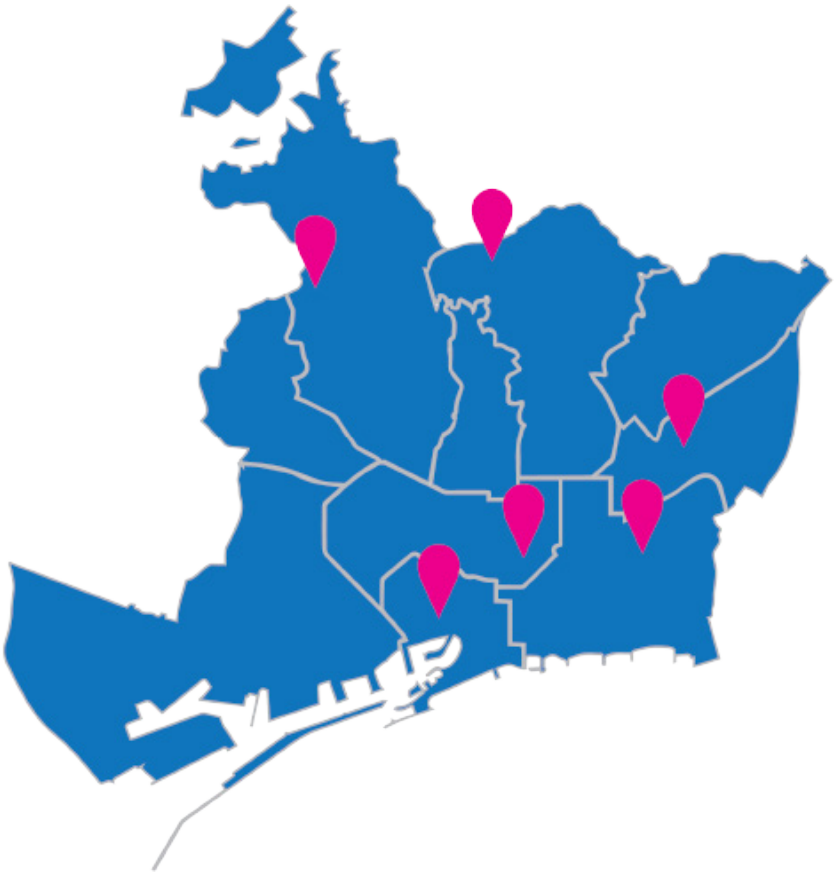
6 https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/sites/default/files/guardia_urbana_20211025_-_carta_de_serveis.pdf

Mitjançant la Carta de Serveis, la Guàrdia Urbana estableix una sèrie de compromisos de qualitat a través d'uns indicadors i objectius generals. La mateixa carta permet a la ciutadania conèixer les dades dels cinc serveis de la Guàrdia Urbana: Policia de Seguretat, Policia Administrativa, Policia de Circulació, Policia de Proximitat i Atenció a la Ciutadania.

En el marc del servei d'atenció a la ciutadania, a més de la realització de tràmits, com els derivats de l'ocupació temporal de la via pública, que es poden tramitar a les diferents UT, la Carta de Serveis recull el servei de **recepció de denúncies que es poden formular en les oficines de recepció de denúncies (ORD),** ubicades en les diferents UT de la ciutat.

Les ORD són oficines dedicades a l'atenció ciutadana, i donen un servei de proximitat que incideix en la seguretat del territori, ja que, a més de recollir denúncies, duen a terme altres serveis, com la confecció d'atestats per a judicis immediats de delictes lleus, o la confecció de primeres diligències de prevenció (identificar les víctimes, testimonis, etc.) i lliurar les diligències a la GUB o al Cos de Mossos d'Esquadra, segons correspongui.

Però no totes les UT disposen d'ORD per fer recepció de denúncies. **Aquest servei només es presta a sis UT: Ciutat Vella, Eixample, Sarrià - Sant Gervasi, Horta-Guinardó, Sant Andreu, i Sant Martí.**



Tampoc l'horari de prestació d'aquest servei és homogeni. En totes s'hi presta el servei de 0.00 a 24.00 hores, a excepció d'Horta-Guinardó i Sant Martí, que l'ofereixen de 6.00 a 22.00 hores.

Una altra qüestió important és que **no hi ha claredat per a la ciutadania respecte a quines són les funcions que tenen les UT de la Guàrdia Urbana pel que fa a la recepció de denúncies,** així com tampoc respecte a quins tipus de denúncies es recullen i de quina manera es coordina amb el cos de Mossos d´Esquadra.

És necessari que hi hagi campanyes de difusió a la ciutadania explicant el paper que tenen com a oficina de recepció de denúncies. La manca d'informació porta al fet que, en molts casos, es doni una situació d'infrautilització dels serveis de recepció de denúncies, tal com ha estat manifestat pels comandaments d'alguna de les UT visitades.

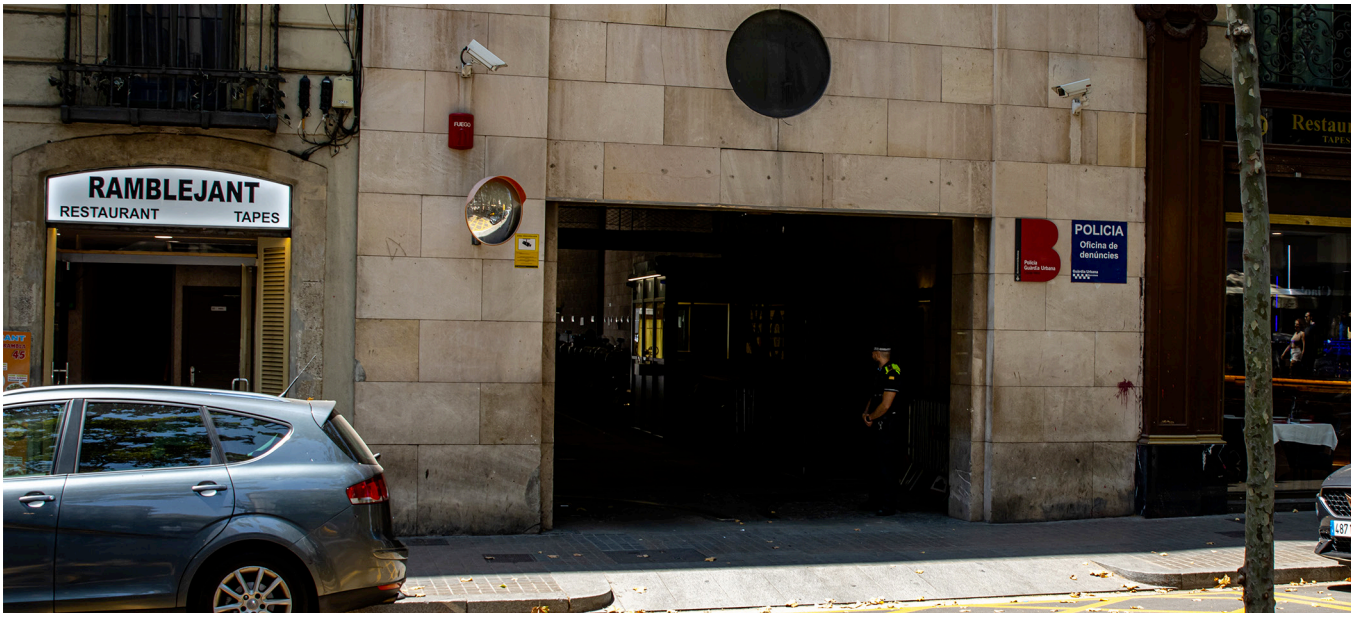
D'acord amb el Conveni Marc de Coordinació i Col·laboració en Matèria de Seguretat Pública i Policia entre el Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, de l'any 2005, i tal com es preveu a la Carta de Serveis, la tipologia de denúncies que recull la GUB són les relacionades amb: pèrdues de documentació i objectes; i furts, robatoris amb força i danys, sempre que no hi hagi autor/a conegut o possibilitat d'identificar-lo.

Com reconeixen els responsables policials en el Pla director de la GUB de l'any 2016, el fet de recollir només un tipus concret de denúncies obliga el ciutadà a desplaçar-se la majoria dels casos a comissaries dels Mossos d'Esquadra. Aquest fet és perjudicial en la victimització de col·lectius vulnerables com la gent gran, les persones amb mobilitat reduïda, o les víctimes de violència masclista, entre d'altres casos.

El document esmentat es referia a la possibilitat d'estudiar l'ampliació dels àmbits de denúncia, augmentant les competències actuals de la GUB en delictes que afectessin la convivència al barri i al districte. Tot i això, aquest aspecte encara no s'ha desenvolupat per part dels responsables dels CME i de la GUB. Convindria avançar en aquest sentit i treballar per aconseguir un acord de col·laboració entre els dos cossos policials que incrementi la tipologia de denúncies que pot recollir la GUB, a fi que el servei que es doni a la ciutadania sigui unificat i clar.

De fet, a la ciutat de Barcelona hi ha dues oficines conjuntes de CME i GUB per atendre tot tipus de denúncies: una al passeig Joan de Borbó Comte de Barcelona, i l'altra al carrer d'Aragó, que es va inaugurar el mes d'abril de 2021. Es denominen oficines d'atenció ciutadana (OAC), i tenen per objecte que els dos cossos policials atenguin en un mateix equipament qualsevol tipus de denúncia o consulta ciutadana. Precisament, en declaracions de l'intendent major de la GUB durant la inauguració de l'OAC del carrer d'Aragó, "[l]a idea és que, excepte una tipologia de delictes molt específics, en la totalitat de casos amb victimologia delictiva puguin ser atesos a totes les comissaries de la Guàrdia Urbana[7]".

Per poder assolir aquestes competències, és indispensable adequar les instal·lacions destinades a l'atenció al públic, i implementar el servei en totes les UT del territori, amb una homogeneïtat horària i de serveis. Així mateix, es podria considerar com un nou ús, però no exclusiu, de la instal·lació que ocupa ara la UT de Ciutat Vella a la Rambla, després del trasllat d'aquesta UT al carrer de les Tàpies.



UT1 Ciutat Vella

En aquests moments, els espais d'atenció ciutadana que hi ha en les diferents UT estan lluny de poder garantir l'atenció a la ciutadania de manera integral:

- No hi ha un sistema únic i clar d'atenció, fet que genera una situació de falta de proximitat amb la ciutadania.

7 *TotBarcelona*, 19 d'abril de 2021.

- L'accessibilitat dels edificis no sempre és l'adequada.
- No totes disposen de lavabos d'accés al públic.
- Manquen zones d'espera amb dimensions adequades per poder acollir infants i persones amb mobilitat reduïda.
- No totes disposen de sales reservades per efectuar denúncies de forma que es garanteixi la privacitat. En els casos de disposar d'aquests espais, resulten poc confortables, sobretot per a aquelles víctimes de delictes sensibles, com la violència masclista, que requereixin una especial atenció en un entorn acollidor i amable que s'adapti a la situació emocional i a les necessitats de la víctima.

"Per poder assolir aquestes competències, és indispensable adequar les instal·lacions destinades a l'atenció al públic, i implementar el servei en totes les UT del territori, amb una homogeneïtat horària i de serveis. Així mateix, es podria considerar com un nou ús, però no exclusiu, de la instal·lació que ocupa ara la UT de Ciutat Vella a la Rambla, després del trasllat d'aquesta UT al carrer de les Tàpies".

Únicament una de les UT (Nou Barris) presenta una estructura d'espais que permet una atenció més qualitativa, on es disposa d'una sala tranquil·la, íntima i moblada per generar un clima distès i de confiança. A la resta d'UT, la manca d'espais als equipaments policials dificulta la possibilitat de disposar d'un espai d'atenció a la ciutadania idoni com aquest.

Un altre aspecte per destacar és el **servei d'intèrprets** que s'ofereix a la ciutadania en les UT. La diversitat cultural i lingüística és una realitat de la nostra societat i és fonamental que els serveis d'atenció a la ciutadania i, especialment, les oficines de recepció de denúncies, es planifiquin garantint la possibilitat que les víctimes de delictes es puguin expressar de manera correcta.

Les dades de l'Anuari Estadístic de la Ciutat de Barcelona de 2021, en data 1 de gener de 2021, determinen que el nombre de persones residents a la ciutat era d'1.660.314. El percentatge de població de nacionalitat estrangera és d'un 22,4% del total de la població. **A Barcelona hi resideixen persones de 179 nacionalitats, i hi són més representades la italiana, la pakistanesa i la xinesa.**[8]

Aquesta és una qüestió que, a parer de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, no s'està abordant des de la GUB amb la dimensió que caldria. No hi ha un protocol per garantir un servei de traducció per a les persones de parla estrangera que volen interposar denúncies. Únicament disposa d'aquest servei la UT de Ciutat Vella, que és el districte on hi ha més població estrangera, i el més transitat per turistes. El servei de traducció es presta presencialment en aquella UT en un horari concret, i fora d'aquell horari es pot disposar del servei per via telefònica. La resta d'UT no disposen de servei de traducció.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona considera que cal prestar una atenció que atengui la diversitat lingüística i cultural de la nostra societat i, per tant, caldria establir un protocol per garantir mecanismes efectius i unificats de traducció per a les persones que vagin a formular denúncies en qualsevol de les UT de la ciutat.

"La Sindicatura de Greuges de Barcelona considera que cal prestar una atenció que atengui la diversitat lingüística i cultural de la nostra societat i, per tant, caldria establir un protocol per garantir mecanismes efectius i unificats de traducció per a les persones que vagin a formular denúncies en qualsevol de les UT de la ciutat".

8 https://ajuntament.barcelona.cat/estadistica/catala/Anuaris/Anuari/Anuari2021.pdf

5.2. L'atenció a la ciutadania en el territori

El servei d'atenció a la ciutadania també es presta fora de les instal·lacions policials per part d'agents de proximitat que patrullen el territori d'acord amb una planificació prèvia establerta en les UT. Assumeixen la demanda policial que els fa la ciutadania, o bé actuen moguts per situacions de conflictivitats detectades.

En l'estudi de diverses queixes ciutadanes plantejades davant de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, relatives a la manca d'atenció policial quan és requerida, **els responsables municipals de la GUB justifiquen que els recursos policials són limitats, i en moltes ocasions no es poden atendre totes les peticions ciutadanes.** Com es reflecteix a l'Anuari Estadístic de la Ciutat de Barcelona, l'any 2020, la ràtio d'agents de la GUB era d'1,84 per cada 100 habitants.



Guàrdia Urbana de Barcelona

Aquesta situació s'agreuja considerablement en període de vacances. Precisament, durant l'estiu s'incrementa la població de la ciutat, amb un elevat nombre de persones que la visiten. En aquesta temporada s'acostuma a produir més demanda policial per furts, robatoris, així com per les molèsties que ocasiona a la ciutadania l'activitat d'alguns habitatges d'ús turístic.

Però, a més, si aquests fets es produeixen en horari nocturn, els recursos policials encara són més limitats. **Durant la nit, hi ha sis unitats nocturnes operatives (UNO) a la ciutat:**

- Ciutat Vella i Eixample. Ambdues tenen un torn específic.
- Sants i Les Corts
- Sarrià i Gràcia
- Horta i Nou Barris
- Sant Andreu i Sant Martí

En global, durant l'any 2020, la Guàrdia Urbana va efectuar 367.372 actuacions d'ajut i assistència. D'aquestes actuacions, principalment, un 16% tenien a veure amb la convivència veïnal; un 11%, amb activitats molestes en espais públics, i un 11%, amb actuacions de vigilància policial. Aquestes tasques les desenvolupen principalment els **agents de territori.**



Per optimitzar la tasca policial de proximitat, i abordar la demanda ciutadana, s'ha reforçat el servei de la GUB amb la figura dels **agents de Policia de Barri.** Aquests agents tenen com a funció fer una diagnosi continuada del territori, analitzar-la, i impulsar mesures d'actuació en coordinació amb la resta de serveis municipals. Són el referent dins el teixit associatiu en prevenció, seguretat i convivència. A partir de l'anàlisi de la informació de què disposen, s'anticipen a les problemàtiques del territori, proposen accions en casos de conflicte, i fan un seguiment dels incidents comunicats i que no han pogut ser atesos per manca de recursos policials.

Després del desplegament complet d'aquesta figura, cada un dels 73 barris de la ciutat té assignat un guàrdia responsable[9].

Si els agents de Policia de Barri no disposen de recursos propis per fer el seguiment de les incidències, poden requerir el reforç dels agents de territori, als quals se'ls assignen determinats serveis planificats.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha valorat molt positivament aquesta mesura organitzativa, ja que entén que optimitza la tasca policial en els territoris concrets, i presta un bon servei d'atenció ciutadana de proximitat, centrat en les problemàtiques concretes de l'àmbit territorial de cadascuna de les UT.

9 En districtes hi ha, com a mínim, un policia de barri per a cada barri. A més, als districtes amb més volum de feina policial, com ara Ciutat Vella o l'Eixample, l'equip de Policia de Barri està dotat de més agents.

6. Assistència mèdica a les persones detingudes



Diagnosi

Diferents aplicacions per part de la GUB dels criteris d'assistència mèdica a les persones detingudes.



Manca de protocol entre la GUB i els diferents centres sanitaris on es traslladen les persones detingudes, que faciliti una preferència en l'atenció mèdica i sense la necessitat d'haver d'utilitzar espais concorreguts per altres persones usuàries.



Recomanacions

Cal incorporar un curs específic sobre el contingut i l'aplicació del Protocol d'Istanbul en el marc de la formació que reben els agents policials.

Si bé l'objecte principal d'aquest estudi era l'anàlisi dels equipaments de la GUB i les condicions en què els i les agents de la GUB desenvolupen les seves funcions, no es poden obviar els drets i els deures de les persones detingudes per aquest cos policial.

La normativa internacional en matèria de drets de les persones detingudes és àmplia i es detalla en nombrosos instruments internacionals. Aquesta normativa és necessari que es tingui en compte, tant per part de l'Ajuntament de Barcelona com per part de la Generalitat de Catalunya a l'efecte de garantir els drets de les persones detingudes a la ciutat de Barcelona.

En aquest sentit, els drets de les persones detingudes disposen d'un marc protector configurat per la normativa interna i els instruments internacionals ratificats per Espanya i incorporats al nostre ordenament jurídic. Dins d'aquests destaquen, entre d'altres, els emanats de l'Organització de les Nacions Unides (entre ells, la Declaració Universal dels Drets Humans de 1948, el Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals de 1966, el Pacte Internacional dels Drets Civils i Polítics de 1966 o la Convenció contra la Tortura i altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants de 1984), i els adoptats en el Consell d'Europa (el Conveni Europeu per a la Protecció dels Drets Humans i de les Llibertats Fonamentals de 1950 i el Conveni Europeu per a la Prevenció de la Tortura i de les Penes o Tractes Inhumans o Degradants de 1987).

Aquest marc jurídic internacional també s'ha preocupat de definir una sèrie de principis i regles de conducta ètica professional aplicables a la tasca policial, a fi d'evitar l'aparició de comportaments arbitraris, que han influït notablement en la configuració del vigent estatut policial espanyol. Tal és el cas del "Codi de conducta per a funcionaris encarregats de fer complir la Llei" aprovat per les Nacions Unides el 1978, la "Declaració sobre la Policia" de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa del 1974 i, complementàriament, les recomanacions d'aquest últim organisme contingudes en el "Codi Europeu d'Ètica de la Policia" del 2001.

Pel que fa a la nostra normativa interna, la Constitució espanyola salvaguarda els drets fonamentals de la ciutadania aplicant una sèrie de garanties desenvolupades per diferents lleis, com, entre d'altres, el Codi Penal, que qualifica com a delictes determinades conductes i estableix penes per als qui ataquin béns tan importants com la vida, la integritat física i moral, la llibertat, la intimitat o la pròpia imatge o com la Llei d'enjudiciament criminal, que determina els casos en què procedeix la detenció, les seves circumstàncies i formalitats.

Un dels principals drets de les persones detingudes és el dret a rebre assistència sanitària garantint el dret a la integritat física i moral durant el temps de detenció. El principi 24 del "Conjunt de Principis per a la protecció de totes les persones sotmeses a qualsevol forma de detenció o presó"[10] adoptat per l'Assemblea General en la seva resolució 43/173, de 9 de desembre de 1988, estableix que "s'oferirà a tota persona detinguda o presa un examen mèdic apropiat amb

10 https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/body-principles-protection-all-persons-under-any-form-detention

la menor dilació possible després del seu ingrés en el lloc de detenció o presó i, posteriorment, aquestes persones rebran atenció i tractament mèdic cada vegada que sigui necessari. Aquesta atenció i aquest tractament seran gratuïts".



De les entrevistes mantingudes amb els responsables de les diferents UT, s'extreu que no hi ha un criteri unificat sobre la necessitat de portar o no les persones detingudes a ser visitades per un metge o metgessa amb anterioritat al seu trasllat a l'àrea de custòdia.

Malgrat l'existència del Procediment operatiu núm. 17/19 de "Normes d'actuació en trasllats i custòdia de detinguts", en alguna ocasió, **durant les diferents visites realitzades per la Sindicatura de Greuges de Barcelona, s'ha afirmat que les persones detingudes sempre es traslladen a un centre sanitari prèviament al seu ingrés a les àrees de custòdia, encara que el detingut o detinguda hi mostri la seva disconformitat. No obstant això, altres responsables policials esmenten els supòsits en què s'efectuarà l'estudi mèdic previ, que coincideixen amb els casos establerts al Procediment operatiu núm. 17/19:** que la persona presenti lesions evidents; que la dotació policial hagi hagut de fer ús de la força rellevant per detenir la persona; o sempre que ho demani la persona detinguda.

Una altra qüestió que mereix especial atenció és que la major part d'agents entrevistats van afirmar que eren presents sempre davant la visita mèdica. Justificaven la mesura en el compliment del protocol, i per seguretat jurídica, i afirmaven que únicament sortien del box si el metge o metgessa, en casos excepcionals, els ho demanava explícitament, ja que la persona custodiada estava sota la seva responsabilitat.

A parer de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquestes afirmacions denoten un cert desconeixement del Protocol d'Istanbul[11] per part d'alguns agents, ja que aquesta pràctica generalitzada no garanteix el dret a la confidencialitat de la persona detinguda, ni la possibilitat que el pacient pugui, lliurement, exercir la seva lliure decisió de revelació d'informacions al personal sanitari, entre altres qüestions.

El Protocol d'Istanbul estableix en el seu paràgraf 124:

> Tot detingut haurà de ser examinat en privat. Mai serà present a la sala d'examen cap funcionari de policia ni qualsevol altre funcionari d'aplicació de la llei. Aquesta salvaguarda de procediment només podrà excloure's quan, segons el parer del metge examinador, hi hagi signes fefaents de què el detingut planteja un greu risc de seguretat per al personal de salut. En tals circumstàncies, i a demanda del metge examinador, es posarà a la seva disposició personal de seguretat de la instal·lació sanitària, però no policies o altres funcionaris d'aplicació de la llei. De totes maneres, el personal de seguretat estarà situat de tal manera que només pugui establir contacte visual amb el pacient, però no escoltar el que diu. L'avaluació mèdica dels detinguts es realitzarà en el lloc que el metge consideri més adequat. En certs casos pot ser millor insistir que l'avaluació es faci en les instal·lacions mèdiques oficials i no a la presó o a la cel·la. En altres casos el presoner pot preferir ser examinat en la relativa seguretat de la seva pròpia cel·la, quan consideri, per exemple, que les instal·lacions mèdiques poden estar vigilades. Quin serà el millor lloc depèn de nombrosos factors, però en tots els casos l'investigador s'assegurarà que el presoner no s'ha vist forçat a acceptar un lloc en el qual no es troba a gust.

11 https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/training8rev1sp.pdf

Davant d'aquesta constatació, la Sindicatura de Greuges de Barcelona considera imprescindible que en la formació que reben els agents policials s'inclogui un curs específic sobre el contingut i l'aplicació del Protocol d'Istanbul.

Per la seva banda, **el Comitè Europeu per a la Prevenció de la Tortura i de les Penes o Tractes Inhumans o Degradants del Consell d'Europa (CPT) ha deixat clar en els seus informes que no hi pot haver cap justificació per la qual els agents de policia estiguin sistemàticament presents durant els exàmens mèdics.** Així, la presència policial ha de ser excepcional i estar degudament justificada per causes de perillositat concretes, essent recomanable que calgui justificació per escrit per part dels agents.

> **"La Sindicatura de Greuges de Barcelona considera imprescindible que en la formació que reben els agents policials s'inclogui un curs específic sobre el contingut i l'aplicació del Protocol d'Istanbul".**

De fet, així s'estableix, per exemple, en el Segon Informe General del CPT de 1991[12] en el paràgraf 38, en el qual s'indica el següent:

> (...) pel que respecta a l'examen mèdic de les persones que es troben sota custòdia policial, aquests exàmens haurien de ser realitzats fora de l'abast de l'oïda i preferiblement fora de la vista dels agents de policia. A més, els resultats de tots els exàmens, així com també les declaracions rellevants per part de la persona detinguda i les conclusions dels metges haurien de ser registrats per part del metge o metgessa i estar disponibles per al detingut/uda i el seu advocat/ada.

Relacionat amb el tema de l'assistència mèdica a les persones detingudes, el Procediment operatiu núm. 17/19 també recull que l'informe mèdic original és pel detingut o detinguda, i

12 https://rm.coe.int/1680696a3f

si cal informació per interès policial se'n farà una còpia. En aquest sentit, cal garantir que la persona detinguda sempre disposi de l'atestat mèdic, i que aquest es lliurarà també al jutjat que correspongui.

També **es detecta una manca de protocol entre la GUB i els diferents centres sanitaris on es traslladen les persones detingudes, que faciliti una preferència en l'atenció mèdica i sense la necessitat d'haver d'utilitzar espais concorreguts per altres usuaris.** Segons la informació facilitada pels comandaments policials durant les visites efectuades, només algunes UT tenien acords amb centres sanitaris vers l'atenció preferent a les persones detingudes, i sobre el seu accés a l'equipament sanitari a través d'una entrada diferenciada de la general dels usuaris.

7. Àrees de custòdia de persones detingudes



Pel que fa a les àrees de custòdia, com a consideració general, podem referir-nos a les indicacions realitzades pel Comitè per a la Prevenció de la Tortura (CPT) del Consell d'Europa, un dels principals organismes internacionals que fixen estàndards internacionals en relació amb les condicions que han de tenir les àrees de custòdia de persones detingudes.

En el paràgraf 47 del 12è Informe General del CPT de 2002[13] s'estableix que:

> La custòdia policial és (o almenys hauria de ser) relativament curta. No obstant això, les condicions de detenció en les cel·les de la policia han de reunir unes certes condicions fonamentals":
>
> - Totes les cel·les de la policia han d'estar netes, tenir una grandària raonable per al nombre de persones que solen acollir, i estar degudament il·luminades. Preferentment, les cel·les haurien de tenir llum natural.
> - Han d'equipar-se de manera que propiciïn el descans (és a dir, comptar amb una cadira o un banc fix), i ha de facilitar-se matalassos i mantes netes a les persones obligades a romandre tota la nit sota custòdia.
> - Les persones detingudes han de poder atendre en tot moment les seves necessitats fisiològiques en condicions higièniques i decents, i haurà d'oferir-se a les mateixes instal·lacions adequades per a la seva neteja personal.
> - Se'ls ha de garantir l'accés en tot moment a aigua potable i un menjar complet almenys una vegada al dia (és a dir, una cosa més consistent que un entrepà).
> - En la mesura que sigui possible, hauria d'oferir-se a les persones que romanen sota custòdia policial durant 24 hores o més la possibilitat de fer exercici a l'aire lliure tots els dies.

En el paràgraf 48 s'estableix el següent:

> El deure de diligència que té la policia en relació amb les persones que es troben sota la seva custòdia inclou la responsabilitat d'assegurar la seva seguretat i integritat física. Per consegüent, una vigilància adequada de les zones de detenció és un component integrant del

13 https://rm.coe.int/1680696aae

deure de diligència que correspon a la policia. Haurien d'adoptar-se mesures apropiades per a assegurar que les persones que es troben sota custòdia policial puguin posar-se en contacte, en tot moment, amb el personal de seguretat.



Aquestes instruccions són d'aplicació a les condicions de detenció i als requisits que han de tenir les cel·les de qualsevol força i cos de seguretat dels estats membres del Consell d'Europa. Per tant, a casa nostra, aquestes consideracions són també aplicables a les cel·les dels Mossos d'Esquadra i a les de la Guàrdia Urbana.

Un dels pocs instruments normatius a escala estatal en relació amb estàndards de construcció de comissaries que està publicat és la Instrucció 11/2015[14] de la Secretaria d'Estat de Seguretat que es denomina "Instrucció tècnica per al disseny i construcció d'àrees de detenció":

> Es garantiran unes condicions de salubritat i habitabilitat (acústiques, hidrotèrmiques, lumíniques, etc.) adequades al grau d'ocupació previst i al temps de permanència dels usuaris, preveient, entre altres, els següents aspectes: qualitat de l'aire interior, climatització, il·luminació i continuïtat de subministrament elèctric. Referent a això, es considera necessària la introducció d'il·luminació i ventilació naturals en tots els espais i estades d'ús no exclusiu pels detinguts en els quals per raons de seguretat sigui viable.

14 https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2016/03/Instruccion_11_2015.pdf

És important assenyalar que l'1 de juliol de 2021 va entrar en vigor el "Procediment de Coordinació entre la policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra i la Guàrdia Urbana de Barcelona per a la integració de la GUB a la Unitat Regional d'Instrucció d'Atestats-URIA a la comissaria de les Corts de Barcelona".

Així, cal destacar que, des del mes de juliol de 2021, **totes les persones que són detingudes per la Guàrdia Urbana de Barcelona, a excepció de les detingudes per qüestions relacionades amb delictes contra la seguretat viària, són traslladades a l'àrea de custòdia de la Comissaria de les Corts del cos de Mossos d'Esquadra.** És per això que el present informe analitza també les condicions d'aquesta àrea de custòdia de persones detingudes.

Per tant, les cel·les de les UT de la Guàrdia Urbana van deixar de ser operatives a partir d'aquella data, a excepció de les que es troben a la Unitat d'Investigació i Prevenció de l'Accidentalitat (UIPA), ubicades a la Zona Franca, que únicament acullen persones que presumptament han atemptat contra la seguretat viària.

De fet, de les visites efectuades, s'ha pogut observar com **gran part d'aquestes instal·lacions no compleixen les garanties mínimes per a la custòdia de les persones detingudes. A continuació s'apunten algunes de les deficiències detectades en algunes de les UT:**

- Presència d'elements facilitadors d'autolesions (barres horitzontals a les cel·les o elements als lavabos que poden comprometre la integritat física).
- Zones mortes sense videovigilància.
- Càmeres de videovigilància no operatives.
- Inexistència de càmeres en alguns espais on es realitzen els escorcolls.
- No totes les càmeres graven imatge i so.
- En diverses UT no hi ha sales específiques per fer els escorcolls, que es practiquen en llocs com ara els lavabos, on no es poden instal·lar càmeres.
- No es disposa de zones de ressenya ni de zones de declaració amb els lletrats o lletrades.

- Climatització inadequada.
- No totes les UT disposen de mantes d'un sol ús.
- Deficient il·luminació a les cel·les.
- En alguns casos no hi ha accés directe a la zona de cel·les des de l'exterior.
- Alguna UT té barreres arquitectòniques que no garanteixen que durant tot el circuit que fan les persones detingudes els agents estiguin desarmats, atès que els armers no es troben a l'entrada de la zona de desencotxament.

Per tot això, es fa necessari **clausurar aquestes àrees de custòdia en les UT, a excepció de la que es troba a la UIPA, i utilitzar-ne l'espai per pal·liar els problemes estructurals que pateixen moltes UT en l'actualitat.**

Segons informen els responsables policials del CME de les Corts, la mitjana diària de persones detingudes a la ciutat de Barcelona és de 52 persones. Segons l'Anuari Estadístic de Barcelona, l'any 2019 la xifra total de detencions va ser de 17.171, la qual cosa implica una mitjana diària de 47 persones detingudes. Pel que fa a l'any 2020, malgrat l'afectació de la pandèmia de la COVID-19, a la ciutat es va detenir un total de 12.828 persones, que correspon a una mitjana diària de 35 persones[15].

Ara per ara, com ja s'ha dit, aquests detinguts es custodien en dependències del CME, on disposen de capacitat per a 90 persones, aproximadament, entre les diferents comissaries que la policia autonòmica té a la ciutat de Barcelona (Les Corts, Horta, Gràcia i Sarrià). Per tant, no sembla justificat el manteniment de les àrees de custòdia de persones detingudes a les UT. Així i tot, sorprèn i considerem una contradicció que en el projecte de construcció de les comissaries de Ciutat Vella, Sarrià - Sant Gervasi i Sant Andreu es mantinguin les àrees de custòdia de persones detingudes.

Pel que fa a la **conducció de persones detingudes** des del lloc de la detenció fins a les dependències policials, s'acostuma a realitzar en vehicles policials logotipats dotats de mampara de seguretat, càmera de videovigilància amb un sistema autònom de gravació i de Desfibril·lador

15 https://ajuntament.barcelona.cat/estadistica/catala/Anuaris/Anuari/Anuari2021.pdf

Extern Automàtic (DEA), cosa que garanteix els drets de les persones detingudes i la seguretat dels agents actuants.

En aquest apartat s'ha de fer una **menció específica a les dependències de la UIPA, a la Zona Franca.** Com ja s'ha mencionat, aquella infraestructura disposa d'àrea de custòdia per a les persones detingudes per delictes relacionats amb la seguretat viària, competència municipal. Segons informen els responsables d'aquesta Unitat, en els darrers 3 anys hi ha hagut un total de 246 persones detingudes.



Comissaria de la Zona Franca

De l'observació d'aquell espai se n'extreu que les 5 cel·les de què disposa (4 per persones adultes i una per persones menors d'edat) estan netes, però en un estat de conservació millorable. La ventilació és escassa, no disposen de llum natural i la temperatura de l'espai és baixa. Tampoc no hi ha un espai específic i accessible per a l'entrevista de la persona detinguda amb la representació lletrada, i ara per ara les declaracions es realitzen a la sala d'actes, un espai que no es pot considerar reservat ni adequat per a aquest ús. En aquests moments, deu mesos després de realitzar la visita de la Sindicatura, s'està habilitant un petit espai per l'atenció lletrada, tot i que encara no està operatiu.

Així mateix, l'únic lloc on s'enregistra imatge i so és a les sales d'escorcolls; això no obstant, una d'elles tenia el sistema de gravació avariat, el dia de la nostra visita. Tampoc no es garanteix la intimitat de la persona escorcollada, atès que les imatges es veuen reflectides als monitors que hi ha al passadís des d'on l'agent de custòdia les pot veure, i també altres persones que estiguin en aquell espai.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona creu que les imatges corresponents als escorcolls haurien de ser encriptades i que només s'haurien de poder veure per un superior jeràrquic en cas de necessitat, pràctica aquesta que ja es duia a terme en alguna UT.

Pel que fa a la **cobertura del circuit de videovigilància,** tot el recorregut de la persona detinguda des del pàrquing fins a la cel·la està cobert per càmeres. Tanmateix, queda exempt de cobertura el recorregut de les escales que comuniquen amb la planta superior, on la persona detinguda s'ha d'entrevistar amb el lletrat o lletrada. Tampoc no té cobertura de càmeres el rebedor immediatament posterior a les escales, just abans de la sala d'actes on es fa l'entrevista reservada amb el representant lletrat. Arran de la recomanació de la Sindicatura de Greuges sobre aquest aspecte, l'Ajuntament ha realitzat un estudi sobre el sistema de videovigilància d'aquelles dependències. L'estudi recull una sèrie de mesures correctores que s'implementaran en breu, i que resoldran les deficiències detectades.

"La Sindicatura de Greuges de Barcelona creu que les imatges corresponents als escorcolls haurien de ser encriptades i que només s'haurien de poder veure per un superior jeràrquic en cas de necessitat, pràctica aquesta que ja es duia a terme en alguna UT".

La Sindicatura de Greuges de Barcelona vol manifestar la seva especial preocupació **pel perill que suposa haver de traslladar una persona detinguda per unes escales per poder entrevistar-se amb la seva assistència lletrada.**

Quant a la detenció de persones estrangeres, els responsables policials de la UIPA afirmen que sempre es posa en coneixement del cos consular corresponent. **La Sindicatura de Greuges de Barcelona creu convenient recordar que en cas que la persona detinguda sigui major d'edat, únicament es comunicarà al consolat a petició seva.** A diferència de les persones menors d'edat o amb discapacitat, que es comunicarà sempre, tal com estableix el Conveni de Viena sobre relacions consulars del 1963. La Sindicatura considera que aquests aspectes són prou importants per incloure'ls en el Procediment Operatiu núm. 17/19, sobre normes d'actuació en trasllats i custòdia de detinguts.

D'altra banda, **pel que fa a l'anàlisi dels drets de les persones detingudes per la Guàrdia Urbana traslladades a la Comissaria de les Corts del Cos de Mossos d´Esquadra, la Sindicatura de Greuges de Barcelona efectua les següents valoracions de les seves instal·lacions,** després de la visita realitzada (sens perjudici que l'única competència que tenim té a veure amb les persones detingudes per la GUB):

- La **zona de custòdia de persones detingudes de la Comissaria de les Corts** és una espai sense llum natural, amb una il·luminació poc agradable i insuficient per adaptar-se a les necessitats de les persones detingudes, i amb mala ventilació, i pèssimes condicions de climatització. En general hi ha mala olor i, el dia de la nostra visita, alguna de les persones detingudes al·legava fred. També s'observa que les mantes d'ús personal es van repartir a algunes persones en el moment de la visita; d'altres, ja en tenien.

- Així mateix, **la sala d'escorcoll** és petita i no té mecanismes per evitar lesions davant situacions que requereixin realitzar una contenció. Els mateixos agents reconeixen que seria molt recomanable tenir encoixinat a la cel·la per evitar lesions, ja que la sala és molt petita i a l'hora de realitzar contencions es farien amb més seguretat si la sala es dissenyés de manera diferent.

- Les **imatges de les càmeres** de l'àrea de custòdia es conserven durant 30 dies, i només hi tenen accés el cap de la Comissaria i tres comandaments més. És recomanable que es canviï

el sistema de conservació de les imatges per garantir la seva conservació automàtica durant un temps mínim de 3 mesos, sent idoni que s'apliqui el sistema integrat pel Departament de Justícia per a la conservació d'imatges en centres penitenciaris que en preveu la conservació per un temps de 6 mesos. La sala d'escorcolls disposa, a més, d'enregistrament d'àudio que s'ha d'accionar pitjant un botó que està a la disposició dels agents. Quan s'activa, s'avisa la persona detinguda. Cal destacar que algunes estances de l'àrea de custòdia de persones detingudes no disposen de càmeres de videovigilància, com aquelles destinades a magatzem (com la de material antidisturbis) o la sala d'infermeria, o la sala de vista mèdica. L'accés de les imatges es limita al cap de la comissaria i tres comandaments més únicament.

- No hi ha un protocol específic en el cos de Mossos per a la **conservació d'imatges** quan un ciutadà o ciutadana presenta una denúncia per haver sofert violència institucional en qualsevol comissaria de Mossos. Això comporta que la conservació no es realitza de manera automàtica quan hi ha una denúncia coneguda per fets presumptament delictius a la zona de custòdia de la Comissaria de les Corts sinó que depèn de la manera d'actuar de la persona que duu a terme la instrucció d'aquesta denúncia (que pot presentar-se en una comissaria diferent), o que el jutjat ordeni conservar les imatges (sota el risc que la sol·licitud arribi quan hagin passat més de 30 dies).

- Cal destacar, d'altra banda, que **la sala d'infermeria i el servei mèdic** no disposen de personal propi des de l'inici de la pandèmia. És un agent de Mossos per torn el que s'encarrega de dispensar les medecines a les persones detingudes, d'entre els medicaments que tenen al magatzem. Els mateixos agents assenyalen que la situació és una anomalia i els genera estrès i preocupació.

- El **formulari sobre drets de persones detingudes** està traduït a molts idiomes però el formulari que es lliura sobre funcionament de l'àrea de custòdia de detinguts només està en castellà i català. Així mateix, els agents destinats no se seleccionen per tenir coneixement en idiomes i la comissaria no disposa de traductors o traductores més enllà del moment en què es produeix la declaració amb l'advocat o advocada. No hi ha cap mena de selecció

del personal en aquesta comissaria, principal àrea de custodia de persones detingudes de Barcelona, sobre la base d'assegurar la diversitat lingüística. Per tant, no hi ha quotes per torns d'agents que parlin diferents idiomes.

8. Tractament de les violències masclistes



La violència masclista és un problema que ens interpel·la com a societat, i que preocupa especialment a la Sindicatura de Greuges de Barcelona[16]. Es tracta d'un fenomen que, durant molts anys, ha estat invisibilitzat per la societat, i es considerava un problema en l'esfera privada. El seu reconeixement com a problema que afecta l'àmbit públic ha estat fonamental per passar a ser considerat com un conflicte social.

En l'àmbit normatiu universal, cal destacar la Declaració sobre l'eliminació de la violència contra la dona, que va ser aprovada a l'Assemblea General de l'ONU (resolució 48/104, de 20 de desembre de 1993)[17]. Segons aquesta Declaració, s'entén per "violència contra la dona" tot acte de violència basat en la pertinença al sexe femení, que tingui o pugui tenir com a resultat un dany o patiment físic, sexual, o psicològic per a la dona, així com les amenaces d'aquests actes, la coacció o la privació arbitrària de la llibertat, tant si es produeix en la vida pública com en la vida privada.



Guàrdia Urbana de Barcelona

16 Per aquest motiu, entre d'altres mesures, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha creat un grup de treball sobre el abusos i assetjaments a infants, adolescents i dones.

17 https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/declaration-elimination-violence-against-women

En l'àmbit europeu, el 2011 es va aprovar el Conveni del Consell d'Europa sobre la Prevenció i lluita contra la violència contra les dones[18], conegut com a Conveni d'Istanbul, ratificat per Espanya l'any 2014. El Conveni té com a objectiu la lluita contra la violència envers les dones. És el primer instrument de caràcter vinculant en l'àmbit europeu en matèria de violència contra la dona, i es considera el tractat internacional més complet i de més abast sobre la lluita contra la violència masclista. Reconeix aquest tipus de violència com una violació de drets humans, i l'aborda amb mesures per a la prevenció de la violència, la protecció a les víctimes, i l'enjudiciament dels autors.

A escala estatal, regeix la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere. Aquesta norma recull aspectes preventius, educatius, socials, assistencials, sanitaris i penals. Amb l'aplicació d'aquesta llei orgànica per primera vegada s'assumeix la necessitat de treballar en la prevenció i sensibilització social, i de proporcionar formació específica per a tots els professionals que intervenen en casos de violència masclista.

En l'àmbit autonòmic, també s'ha legislat sobre aquesta matèria per prevenir aquest tipus de violència que s'exerceix sobre les dones. A Catalunya es va aprovar la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

Tant la legislació estatal com l'autonòmica coincideixen en l'obligatorietat de coordinació entre els diferents cossos policials i la resta de l'Administració.



18 https://rm.coe.int/1680462543

Per donar compliment als requeriments legals, l'Ajuntament de Barcelona va aprovar la Mesura de govern "La Guàrdia Urbana vers les violències masclistes[19]", que reforça i amplia els aspectes d'intervenció policial, que es volen integrar en un mateix Pla. El Pla tindrà com a objectiu incrementar els recursos i la preparació de la GUB per millorar la prevenció, la detecció i l'atenció a les dones víctimes de violències masclistes, així com optimitzar els recursos existents del sistema.

Entre les actuacions que recull consta la implementació d'aquestes mesures a totes les UT, que es farà a través dels equips de Policia de Barri, aprofitant la seva potencialitat en tasques de detecció, anàlisi i coordinació amb la resta de serveis municipals.

Així mateix, s'ha elaborat el conjunt d'indicadors que permetin detectar possibles situacions de violència masclista silenciada per les víctimes, i s'ha format els agents en aquesta matèria específica.

Malgrat que durant l'estat d'alarma decretat per la covid-19 es va fer un esforç de prevenció i detecció de les violències masclistes, segons l'estudi **"Violències masclistes en temps de Covid-19 a la ciutat de Barcelona[20]"**, elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps de l'Ajuntament de Barcelona, durant el període de confinament i desconfinament (de 14 de març de 2020 fins a 21 de juny de 2020), a la ciutat de Barcelona es van denunciar un total de 885 situacions de violència masclista, i es van registrar un total de 1.762 incidents en aquesta matèria.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona valora de manera molt positiva totes les accions municipals dirigides a sensibilitzar i lluitar contra aquest tipus de violència. És fonamental que a cada UT hi hagi la figura d'agent referent de violències masclistes. No podem obviar que la proximitat territorial possibilita a les dones víctimes la denúncia de la situació, ateses les limitacions a les quals poden estar sotmeses en contextos de vigilància i/o control per part de l'agressor.

19 https://ajuntament.barcelona.cat/seguretatiprevencio/sites/default/files/PDF/La%20GUB%20vers%20les%20VM-Final%20Desembre.pdf

20 https://ajuntament.barcelona.cat/dones/sites/default/files/documentacio/violencies_masclistes_en_temps_de_covid-19_analisi_de_dades.pdf

Així mateix, la Sindicatura de Greuges de Barcelona considera imprescindible la tasca preventiva, detectant possibles situacions de violència a través d'una guia d'indicadors de risc que han de tenir en compte tots els agents en les seves actuacions.

"És fonamental que a cada UT hi hagi la figura d'agent referent de violències masclistes".

Resulta satisfactori el fet que s'apliqui un protocol de protecció i atenció a la víctima de violència masclista compartit amb el CME, i en coordinació amb la resta de serveis municipals especialitzats a fi d'oferir solucions de forma transversal i un acompanyament integral a les víctimes, tal com determina la legislació vigent. L'especificitat de la problemàtica requereix una resposta global.
El mes de març de 2021, la Generalitat de Catalunya va presentar un pla amb noves mesures per lluitar contra la violència masclista[21], entre les quals incloïa la creació d'un espai policial d'atenció per a dones víctimes de violència amb l'objectiu de garantir una millora qualitativa d'atenció a les víctimes de violència masclista.

Com va anunciar oficialment el conseller d'Interior, en aquest equipament, que es posarà en marxa a la ciutat de Barcelona, es podrà presentar denúncies, i es preveu incorporar els organismes necessaris per oferir un servei transversal i integral d'atenció a la dona.

"La Sindicatura de Greuges de Barcelona considera imprescindible la tasca preventiva, detectant possibles situacions de violència a través d'una guia d'indicadors de risc que han de tenir en compte tots els agents en les seves actuacions".

21 https://govern.cat/salapremsa/notes-premsa/400950/noves-mesures-lluitar-contra-violencia-masclista

La Sindicatura de Greuges és conscient que l'Ajuntament de Barcelona, ara per ara, no té competències per recollir denúncies en matèria de violència masclista, però sí que les té en altres aspectes, com la detecció prèvia i l'acompanyament a les víctimes d'aquests delictes.

Per aquest motiu, i seguint la pràctica de coordinació dels cossos policials de ME i de GUB en altres àmbits com en el de la custòdia de persones detingudes, o el de les comissaries conjuntes, **la Sindicatura considera important promoure un acord de col·laboració entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, per tal que en aquest futur equipament hi tinguin presència activa la GUB i altres serveis municipals especialitzats que actuen en els moments anteriors i posteriors a la denúncia.**

D'aquesta manera s'asseguraria un tractament integral i transversal a la dona i als infants que en puguin resultar víctimes.

En tot cas, la Sindicatura de Greuges de Barcelona creu que **seria positiu treballar per aconseguir un acord de col·laboració entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, en el qual s'atorguin competències a la Guàrdia Urbana de Barcelona per recollir denúncies en casos de violència masclista, ja que en molts casos el fet de redirigir les dones víctimes a d'altres centres policials pot generar processos de revictimització.**

"La Sindicatura considera important promoure un acord de col·laboració entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, per tal que en aquest futur equipament hi tinguin presència activa la GUB i altres serveis municipals especialitzats que actuen en els moments anteriors i posteriors a la denúncia."

9. Confiança ciutadana en el cos de la GUB



D'altra banda, i sobrepassant l'objecte de l'estudi sobre les UT de la GUB, a la Sindicatura de Greuges de Barcelona li preocupa la confiança que té la ciutadania en el seu cos de seguretat més proper.

Arran de diverses queixes recollides per la institució al llarg dels anys, es posa de manifest una manca de confiança cap a l'actuació policial, que consideren que no s'adequa als principis d'actuació policial recollits a la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona venia recomanant la possibilitat que **s'incorporessin dispositius personals de gravació (DPG)** en l'uniforme de la GUB[22], que puguin enregistrar les actuacions més controvertides i puguin servir de prova en aquelles actuacions que són objecte de queixa o de denúncia ciutadana, sobretot en els casos d'actuació que tenen una especial transcendència social.



Guàrdia Urbana de Barcelona

22 Expedient 21OF000007 Sindicatura de Greuges de Barcelona: https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/2022/08/01_Seguretat-i-convivencia.pdf

La captació d'imatges en vies públiques per les forces i cossos de seguretat es regeix per la seva legislació específica, constituïda per la Llei orgànica 4/1997, de 4 d'agost, de la utilització de videocàmeres per les forces i cossos de seguretat en llocs públics.

En el marc de les entrevistes mantingudes per la Sindicatura de Greuges de Barcelona amb els comandaments policials de les UT, aquests es mostraven favorables a la inclusió d'aquesta eina de treball, ja que consideraven que els podia donar més legitimitat en les seves intervencions, i alhora més seguretat jurídica a la ciutadania sobre l'ús de l'autoritat per part dels agents policials.



El dia 10 de novembre de 2021, després dels resultats reeixits de la prova pilot realitzada prèviament, l'Ajuntament de Barcelona va adjudicar un contracte que tenia per objecte el subministrament de 150 DPG. El mateix consistori defensava la mesura, i es referia a la millora de diferents aspectes que són bàsics per a la prestació d'un servei policial de qualitat. Entre ells, el de reduir la quantitat de queixes i denúncies per presumptes males praxis policials, o augmentar la confiança en la valoració del servei per part de la ciutadania.

El mes de maig de 2022, s'han posat en funcionament els 150 DPG, que s'utilitzaran seguint el procediment operatiu definit, i un protocol d'actuació dels DPG que especifica quines són les situacions i els motius a partir dels quals es podia iniciar una gravació.

La distribució dels aparells s'ha fet a totes les UT, reforçant aquelles que presenten problemàtiques singulars. Així mateix, s'ha elaborat un pla de formació dirigit als agents que tenen assignats els dispositius.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona farà un seguiment sobre el resultat de la implementació d'aquesta eina, però valora insuficient el nombre de dispositius de què es disposa inicialment, i recomana que, en la mesura que sigui possible, es vagin adquirint noves partides de DPG per assegurar el correcte dimensionament del recurs, en consideració al nombre d'agents policials.

També ha estat motiu de queixa ciutadana algunes actuacions policials que es considerava que podien suscitar motivacions discriminatòries, i que denoten desconfiança de la ciutadania en l'actuació dels cossos policials[23].

Sobre aquesta qüestió, l'Oficina per a la Defensa dels Drets Civils i Polítics de la Generalitat de Catalunya va elaborar un document de *Propostes per unes identificacions policials no discriminatòries*[24]. El document aborda la qüestió de la manca de confiança en l'actuació policial per part de la ciutadania d'origen estranger, i proposa una sèrie de mesures preventives entre les quals s'incorpora la "necessitat urgent de millorar l'accés i la representativitat de les minories

"La Sindicatura considera important promoure un acord de col·laboració entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, per tal que en aquest futur equipament hi tinguin presència activa la GUB i altres serveis municipals especialitzats que actuen en els moments anteriors i posteriors a la denúncia".

23 Expedient 21Q003122 Sindicatura de Greuges de Barcelona: https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/2022/06/06_Convivencia-i-seguretat2.pdf

24 https://igualtat.gencat.cat/web/.content/Ambits/drets-igualtats/informes-DDHH/identificacions-policials.pdf

ètniques als cossos policials", identificant les barreres que l'obstaculitzin i realitzant els canvis necessaris per superar-les, per tal d'aconseguir reflectir el perfil demogràfic de la societat a la qual representen.

En aquest sentit, planteja la **necessitat d'elaborar informes sobre l'etnicitat de les forces i cossos de seguretat, i establir propostes per tal de fomentar la contractació de personal de diferents orígens i cultures.** Així mateix, convida les administracions a revisar els criteris de selecció, i a assegurar el principi d'igualtat del personal policial racialitzat. Aquestes mesures haurien de ser també d'aplicació a la GUB.

Per la seva banda, la Comissió Europea Contra el Racisme i la Intolerància (ECRI), en la lluita contra el racisme i la discriminació racial en l'àmbit policial, es pronuncia en el mateix sentit. L'ECRI ressalta la importància d'establir bones relacions comunitàries entre la policia i els grups minoritaris, i incideix en la necessitat de fomentar la contractació de membres de grups minoritaris en la policia.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona entén que cal implementar mesures positives per potenciar la presencialitat de persones d'origen divers en la composició del cos policial, tot i que els resultats no siguin visibles a curt termini.

Ara com ara, en el cos de la GUB no es reflecteix aquesta representació de la diversitat social de Barcelona. En d'altres municipis de l'estat espanyol, com a Fuenlabrada, es van desenvolupar accions positives per afavorir l'ingrés de persones estrangeres a la policia local. La mateixa policia local oferia cursos gratuïts de formació per preparar les oposicions d'ingrés a la Policia.

Tot i això, observem com a les Bases per a la convocatòria de places d'agents de la GUB, a la prova d'idiomes s'ha introduït una prova de coneixements escrits de nivell intermedi B2, que inclou llengües com l'àrab, el xines o l'urdú. Considerem que, mesures d'aquest tipus, fomentaran la diversitat del cos policial. Ara bé, cal continuar implementant mesures per fer-ho possible.

“La Sindicatura de Greuges de Barcelona entén que cal implementar mesures positives per potenciar la presencialitat de persones d’origen divers en la composició del cos policial, tot i que els resultats no siguin visibles a curt termini”.

L’estudi conclou amb dos apartats dedicats a destacar aquelles mesures positives que s’han pogut constatar durant les nostres visites i una sèrie de recomanacions que fa la Sindicatura de Greuges de Barcelona per tal de poder millorar, en alguns aspectes, el servei prestat per part de la Guàrdia Urbana de Barcelona.



Guàrdia Urbana de Barcelona

10. Mesures positives



Des del la Sindicatura de Greuges de Barcelona es vol assenyalar aquelles mesures positives que s'han detectat en el marc de les visites, així com durant el procés de realització del present informe. Entre les mesures implementades detectades, destaquen les següents:

1. L'Ajuntament de Barcelona està adoptant mesures actives i clares per augmentar el nombre de dones en la GUB, revertint una situació anòmala.

A les bases de la convocatòria de places del 2020 es van incloure diverses modificacions amb perspectiva de gènere. La més important de totes elles és que es van reservar 112 places (de 282 en total) per a dones (un 40%). A més, la Gerència de Seguretat i Prevenció va posar en marxa una campanya de comunicació per propiciar que més dones es presentin a les convocatòries del cos.

2. La incorporació, també a les bases de la convocatòria de places d'agents de la Guàrdia Urbana, de criteris de puntuació que facilitin l'accés al cos de persones de diferents perfils ètnics; malgrat que aquests criteris s'haurien de potenciar encara més.

3. La implementació i el desenvolupament d'un model de policia de proximitat com a model de servei comunitari és una mesura que està sent estudiada per altres ajuntaments a escala estatal i internacional.

S'han anat desplegant des del mes d'abril del 2017 els equips de policia de barri en els diferents districtes de la ciutat. La prova pilot es va fer al districte de Nou Barris i seguidament es van anar incorporant altres districtes a aquest model de desplegament de la proximitat. Així, el mes novembre del 2017 es van incorporar Sant Andreu i Sant Martí; el mes d'abril del 2018, Ciutat Vella i Sants-Montjuïc; les Corts, Gràcia i Horta-Guinardó, el mes de novembre del 2018, i, finalment, el mes de març del 2019, l'Eixample i Sarrià - Sant Gervasi. A hores d'ara hi ha un total de 140 agents i comandaments amb la funció de policia de barri desplegats per tota la ciutat, que han possibilitat una millora de les relacions amb el teixit veïnal de la ciutat així com amb la resta de serveis municipals.



UT2 Eixample

4. Els nous cotxes patrulla de la GUB adquirits el 2018 (126) disposen d'un dispositiu DEA en tots els vehicles policials, una bona pràctica per a la salvaguarda de la integritat física tant de persones detingudes, com de la ciutadania en general, que hauria de ser implementada en altres cossos policials municipals, autonòmics i estatals. Cal destacar que els agents han rebut formació específica per actuar en emergències mèdiques.

5. La decisió que les persones detingudes a Barcelona per la GUB siguin custodiades en l'àrea de custòdia de la comissaria de les Corts del cos de Mossos d´Esquadra, a excepció dels detinguts per delictes relacionats amb la seguretat viària, és una decisió positiva que permet harmonitzar els processos de detenció en un espai habilitat per a la custòdia de persones detingudes, amb independència de les millores que necessiti aquest.

I també evita que les persones detingudes per la GUB passin per diverses cel·les de diversos cossos policials, simplifica el còmput de les hores per rebre l'assistència lletrada i facilita els tràmits per ser posades en llibertat o portades davant les autoritats judicials.

6. A finals de l'any 2021 s'ha licitat un concurs per a la redacció dels projectes per a la construcció de les noves unitats territorials de la Guàrdia Urbana de Sarrià - Sant Gervasi i de Sant Andreu. Així mateix, en diverses UT estan pendents reformes que milloraran les condicions dels edificis tant per als agents policials que treballen en ells com per a la ciutadania.



Actual UT9 Sant Andreu (esquerra). Actual UT9 Sarrià-Sant Gervasi (dreta).

7. La incorporació, com un element més en la uniformitat dels agents, de les càmeres unipersonals.

El que anteriorment s'ha descrit com a dispositius personals de gravació (DPG) és considerat per la Sindicatura de Greuges de Barcelona com una bona pràctica. En l'actualitat es disposa de 150 dispositius que s'han distribuït en diferents unitats policials, entre elles en les UT.

8. La disposició de gimnàs en algunes UT, que contribueix al manteniment de les condicions físiques dels i les agents del cos policial.

9. L'existència de galeries que permeten la realització de la pràctica de tir als i les agents policials i la formació en primers auxilis.

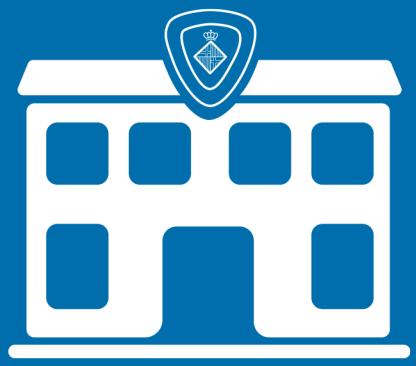
10. La posada en marxa d'oficines d'atenció ciutadana (OAC), que tenen per objecte que els dos cossos policials (GUB I ME) atenguin en un mateix equipament qualsevol tipus de denúncia o consulta ciutadana.



Guàrdia Urbana de Barcelona

11. La tasca policial desplegada per a la prevenció i detecció de la violència masclista, que preveu la formació específica dels i les agents policials en aquest àmbit, així com l'assignació d'un agent de l'equip de la Policia de Barri en cada UT, especialitzat en violència masclista. Així mateix, l'elaboració del conjunt d'indicadors de risc que permeten detectar situacions de violència masclista silenciada.

11. Recomanacions sobre aspectes per millorar



En virtut de la capacitat de fer propostes de millora en el serveis municipals que té la Sindicatura de Greuges, recomanem a l'Ajuntament de Barcelona que es prenguin mesures en els aspectes següents:

1. Alguns edificis on se situen les UT no són adequats ni per al treball dels i les agents ni per a l'atenció a la ciutadania.



Tot i que l'Ajuntament de Barcelona ha construït una nova UT a Ciutat Vella i ha previst la construcció de noves UT a Sarrià - Sant Gervasi i a Sant Andreu, així com la planificació i realització d'obres de millora i condicionament en altres UT, és necessari realitzar un pla de millora i modernització de les UT.

2. Protegir els edificis policials davant dels riscos i amenaces que els afecten, a través de l'aplicació d'un pla d'autoprotecció.



Millorar aquest extrem és fonamental per garantir la seguretat dels agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona aplicant de manera efectiva el pla integral de seguretat.

3. Garantir la incorporació de més vestidors, especialment femenins, així com millorar els armariets que els agents tenen a les UT.



És un element que cal solucionar de manera urgent per garantir l'actual projecció d'increment de dones en la plantilla policial derivada dels canvis normatius que s'han introduït per ampliar el nombre de dones en el cos de la Guàrdia Urbana de Barcelona.

4. Disposar dels requeriments funcionals necessaris per aconseguir un espai adequat d'atenció ciutadana en totes les UT, homogeneïtzant el servei, preservant la privacitat, i donant una imatge de proximitat a la ciutadania.



5. Elaborar una diagnosi sobre l'accessibilitat a les UT, com a espais d'ús públic.



Aquests equipaments haurien de disposar d'un pla d'accessibilitat que garanteixi que s'adapten a la normativa, i que respongui a les necessitats de les persones usuàries.

6. Establir un protocol per garantir mecanismes efectius i unificats de traducció per a les persones que parlen una llengua diferent i que es vegin en la necessitat de formular denúncies en qualsevol de les UT de la ciutat.



7. Elaborar un protocol entre les UT i els centres mèdics de referència, per tal de proporcionar una atenció mèdica a les persones detingudes, garantint la seva privacitat.



8. Disposar d'un protocol o instrucció de la GUB referent a la presència policial en les visites mèdiques de les persones detingudes que s'adapti al Protocol d'Istanbul, i que aquestes s'especifiquin en el Procediment operatiu núm. 17/19 ja existent, a fi de garantir la confidencialitat mèdica respecte a la persona detinguda.



9. Introduir cursos de formació específica als i les agents de la GUB sobre el contingut i l'aplicació del Protocol d'Istanbul, per tal de conèixer, entre d'altres mesures, que la presència policial durant la visita mèdica que pugui realitzar la persona detinguda ha de ser de caràcter excepcional.



10. Es considera innecessari el manteniment de les àrees de custòdia als detinguts en les UT, atesa la vigència del procediment de coordinació entre el CME i la GUB, i la mitjana diària de persones detingudes a la ciutat.



A més, en cas de requerir-se la utilització de les cel·les municipals, moltes d'elles no compleixen la normativa d'aplicació per assegurar que la custòdia es duu a terme amb suficients garanties.

11. Hi ha alguns aspectes que caldria corregir en les dependències de la UIPA per tal de garantir els dret de les persones detingudes.



Cobertura de càmeres de videovigilància en tot el circuit pel qual transitin les persones detingudes; adequació d'una sala específica per a la comunicació de les persones detingudes amb els seus representants legals; millora de les condicions de confortabilitat en les cel·les; i garantir la seguretat de les imatges durant els escorcolls. Adequar l'espai per tal d'evitar que les persones detingudes, emmanillades o no, hagin de pujar les escales per realitzar, per exemple, l'entrevista lletrada.

12. Incorporar al Procediment operatiu núm. 17/19 criteris clars sobre la comunicació de persones detingudes als cossos consulars, especificant que únicament es realitzarà aquesta comunicació en els casos de persones menors d'edat o discapacitades, i quan així ho sol·liciti expressament la resta de persones.



13. Valorar el possible ús policial de l'edifici annex a les dependències policials de la Divisió de Trànsit, que actualment està destinat als serveis de BSM, per donar coherència al recinte policial. S'hauria de revisar el seu ús actual, i les necessitats d'espai dels serveis policials de la Divisió de Trànsit.

14. Instar la Conselleria d'Interior a fer millores en l'àrea de custòdia de detinguts de les Corts perquè les persones detingudes per la Guàrdia Urbana vegin protegits els seus drets segons els estàndards internacionals.

En aquest sentit, no es garanteix una il·luminació ni una higiene adequada, no tenen accés continuat a beure aigua, i el sistema de cel·les no garanteix de manera adequada la dignitat de les persones. Seria convenient que es programés la creació d'una àrea de custòdia de persones detingudes per a la ciutat de Barcelona completament d'acord amb els estàndards actuals en la matèria.

15. Promoure un acord de col·laboració entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, per tal que en el futur Espai policial d'Atenció per a dones víctimes de violència de gènere, es presti un servei col·laborat de CME, de la GUB i d'altres serveis municipals especialitzats en violències masclistes.



Un servei col·laborat facilitaria el compliment de la Llei Orgànica 1/2004, i de la Llei catalana 5/2008, pel que fa a l'obligatorietat de coordinació entre els diferents cossos policials i la resta de l'Administració en matèria de violència masclista, i evitaria processos de revictimització.