

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 7 d'octubre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 2 d'octubre de 2022, cap a les 5.07 hores, va rebre una trucada de l'empresa de seguretat Securitas, que la informava que hi havia una intrusió a l'interior del poliesportiu Sagrada Família Horta, gestionat per l'empresa en la qual treballa.
- La van informar que comunicaven els fets al cos de Mossos d'Esquadra (CME) i que ella, com a persona responsable, s'havia de desplaçar al poliesportiu per facilitar les claus als agents policials.
- Al cap de quinze minuts va arribar a la porta del poliesportiu i durant una estona va voltar per la zona sense veure presència policial. L'empresa de seguretat la va informar que el CME no tenia efectius, motiu pel qual havia passat aquest servei a la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB).
- En cap moment va aparèixer la GUB i, a les 8.30 hores del matí, va obrir la instal·lació en presència del personal de manteniment. Van poder comprovar que s'havia accedit al poliesportiu a través d'una porta que comunicava amb els patis de l'escola adjacent (Sagrada Família Horta), que estava esbotzada. Per accedir a aquella porta, primer havien escalat el mur perimetral de l'escola.
- Havia fet la denúncia al CME pels danys i les sostraccions, però considerava que la GUB va obviar l'avís que li havia efectuat el cos policial autonòmic. Es va sentir sola i poc acompanyada durant el transcurs dels fets.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els

1

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.1 "Més percepció de seguretat a Barcelona"**.

principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se **a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 13 d'octubre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 14 de novembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

- La Sala Conjunta de Comandament (SCC), departament encarregat de gestionar les trucades rebudes del servei 112, ha observat dues circumstàncies que van fer que la gestió d'aquest incident no fos l'adequada.
- El 2 d'octubre de 2022, les 5.29 hores, es va rebre una petició de reforç per part del CME per manca d'efectius per atendre aquella sol·licitud.
- La persona que gestionava les patrulles de la GUB va acceptar la petició per fer-se càrrec de l'incident, tot i que en aquell moment tampoc no disposava de patrulles disponibles. Per aquest motiu, l'incident va quedar en espera. A les 6.55 hores s'hi van adreçar dues patrulles.
- S'observa que a la persona que gestionava les patrulles li devia passar per alt el fet que la interessada també s'adreçava al lloc. En cas contrari, hauria mirat de contactar-hi per donar-li les explicacions pertinents.
- La segona circumstància podria haver estat un malentès en les comunicacions, ja que, pel que s'escolta de les comunicacions de ràdio, les comprovacions de les patrulles es van centrar en el perímetre del centre escolar Sagrada Família Horta.
- A les 7.11 hores, les patrulles van informar que havien fet un recorregut perimetral pel recinte i no havien observat cap signe de forçament ni havien sentit cap alarma.
- D'aquesta manera es va donar per finalitzada aquesta intervenció, sense que haguessin contactat amb la persona interessada.

CONSIDERACIONS

La Llei orgànica 4/2005, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana, deixa clar en el seu preàmbul que la seguretat ciutadana és una activitat dirigida a la protecció de persones i béns i al manteniment de la tranquil·litat de la ciutadania. Aquesta funció està encomanada als cossos de seguretat.

A Barcelona, hi operen dos cossos de seguretat: el CME i la GUB. Malgrat tenir competències diferenciades, es regeixen per un conveni marc de coordinació i col·laboració en matèria de seguretat pública i policial per als dos cossos policials. El conveni recull els criteris per a l'assignació dels serveis i actuacions al CME i a la GUB, per fer efectiva la cooperació i la coordinació entre ells.

En el cas objecte d'estudi, es va alertar de la incidència a través del servei telefònic 112. Aquestes trucades les atén el personal de la Sala Conjunta de Comandament (SCC), que és el servei permanent de gestió de les incidències i emergències policials a la ciutat de Barcelona. El fet comunicat, tot i ser de titularitat del CME, es va assignar a la GUB d'acord amb els principis de subsidiarietat i complementarietat que regeixen l'actuació d'ambdós cossos policials.

Els responsables municipals reconeixen que es va donar una sèrie d'incidències en l'atenció d'aquest servei: es va acudir al lloc dels fets gairebé una hora i mitja després, quan la incidència en qüestió requeria una intervenció immediata; els agents van acudir a un lloc diferent al comunicat per la persona que va demanar el servei, i no se'ls va informar de la presència de la interessada al voltant de l'equipament esportiu. Convé recordar que, en aquell moment, la interessada s'estava exposant a un risc sense rebre cap tipus de protecció.

L'informe municipal, però, no apunta responsabilitats sobre els errors en la prestació. Per tant, desconeixem si es van produir en la derivació del servei per part de la SCC o per part dels o les agents que van rebre l'avís d'intervenció.

En qualsevol cas, hem de concloure que l'atenció de la incidència no va ser efectiva ni es va prestar amb l'eficàcia que s'espera dels cossos de seguretat, tal com també reconeixen els responsables municipals.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Àrea de Prevenció i**

Seguretat no ha estat ajustada a dret ni eficaç pel que fa a l'atenció del servei policial demanat arran d'una intrusió al centre esportiu municipal.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que, si convé, es revisi el protocol d'atenció i derivació de demandes policials efectuades a través del servei telefònic del 112, a fi d'assegurar que s'atenen adequadament les peticions i evitar que es produeixin disfuncions que alterin la qualitat exigida en la prestació dels serveis.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.