



RESOLUCIÓ

Prevenició i seguretat



DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 24 de març de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 7 de març de 2026 portava el seu fill, amb una discapacitat del 65%, a un partit d'hoquei adaptat al Complex Esportiu Municipal Pau Negre, a Montjuïc. En arribar al passeig Olímpic, es van trobar amb un dispositiu de trànsit motivat per un concert al Palau Sant Jordi, on dos agents obligaven tots els vehicles a desviar-se pel passeig del Migdia.
- Es va aturar al costat d'una agent per explicar-li que portava el seu fill, amb discapacitat, al partit. L'agent va respondre: "Circule, por favor, no estoy aquí para escuchar a nadie". Segons relata, va repetir aquesta resposta en diverses ocasions. La ciutadana li va preguntar com podia ser que un agent no escoltés la ciutadania i l'agent li va exigir que continués circulant perquè estava obstaculitzant el trànsit. A més, va fotografiar la matrícula del vehicle i la va advertir que podria denunciar-la per obstrucció de la circulació.
- Davant la negativa de l'agent, va continuar pel passeig del Migdia, on va observar que alguns vehicles circulaven en sentit contrari i, en arribar a la rotonda, accedien de nou al passeig Olímpic. Quan va tenir l'oportunitat també va fer un canvi de sentit i va poder accedir al Complex Esportiu sense cap problema.
- Un cop el seu fill va baixar a la porta del Complex i després d'aparcar, es va dirigir a un agent per demanar parlar amb un superior. L'agent, amb tracte amable, li va indicar que s'adrecés a una altre agent i la va anar a buscar. Aquesta agent, afirma, va mantenir un to altívol i va insistir que no tenia l'obligació d'escoltar-la. Segons el relat, li va dir que hauria pogut deixar el seu fill al passeig del Migdia perquè anés sol fins al Complex Esportiu, i va qüestionar que no ho pogués fer tot i haver-li



explicat la discapacitat del menor. En to burlesc, li hauria insinuat que era impossible que no sabés fer-ho. També li va dir: “Hoy, señora, no tiene suerte: no hay ningún superior por aquí, así que si quiere hablar con alguien diríjase a la comisaría, que allí podrá encontrar a todos mis superiores y podrá elegir con quién hablar”. La ciutadana li va recriminar aquest comentari.

- Finalment, l'agent va negar haver-li faltat al respecte i li va recordar que rebria una denúncia per obstrucció de la circulació i desobediència a un agent de l'autoritat.
- Considera que els agents són al servei de la ciutadania i que actituds com aquesta desacrediten la bona feina policial. També qüestiona que les famílies que acompanyen joves amb discapacitat no tinguessin accés al recinte i que en cap moment se li demanés documentació acreditativa de la discapacitat del menor.
- Per tot això, sol·licita una disculpa pel tracte rebut i per la manca de respecte envers el col·lectiu de diversitat funcional.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 6 d'abril de 2026, la Sindicatura es va adreçar a [la Unitat de Deontologia i Afers Interns de la Guàrdia Urbana de Barcelona](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 7 de maig de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions internes que s'han dut a terme per comprovar els fets denunciats.

CONSIDERACIONS

1. La restricció de mobilitat quan afecta persones amb discapacitat

En el marc dels dispositius especials de trànsit associats a esdeveniments multitudinaris, és legítim que l'Administració adopti mesures de regulació i restricció de la circulació per garantir la seguretat i la fluïdesa viària. No obstant això, aquestes limitacions han de conciliar-se necessàriament amb els drets de les persones amb discapacitat, especialment pel que fa a l'accessibilitat, la no-discriminació i la igualtat d'oportunitats.



Aquest mandat deriva no només de criteris de bona administració, sinó també d'un marc normatiu sòlid. En l'àmbit internacional, la Convenció de l'ONU de 2006 sobre els drets de les persones amb discapacitat, ratificada per l'Estat espanyol i en vigor des de 2008, estableix l'obligació de garantir el ple exercici dels drets en igualtat de condicions, i incorpora principis com la no-discriminació, l'accessibilitat, la inclusió i el respecte a la dignitat i autonomia personal. En coherència amb aquest marc, els articles 9.2 i 49 de la Constitució espanyola imposen als poders públics el deure de promoure les condicions perquè la igualtat sigui real i efectiva i d'eliminar els obstacles que la dificultin.

En l'àmbit normatiu intern, aquesta protecció es concreta, entre d'altres, en el Reial decret legislatiu 1/2013, que aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, així com en la Llei 13/2014, d'accessibilitat, que estableix l'obligació de garantir condicions d'accessibilitat als espais, serveis i transports per assegurar l'autonomia i la igualtat d'oportunitats.

En aquest cas, es constata que el dispositiu policial preveia excepcions per a persones amb mobilitat reduïda i altres col·lectius amb necessitats específiques, condicionades a la seva acreditació. Aquesta previsió és adequada des del punt de vista organitzatiu, però la seva aplicació pràctica requereix flexibilitat i sensibilitat per part dels agents actuant.

Tot i que la planificació del dispositiu que operava el dia dels fets incorporava correctament mesures per facilitar l'accés a persones amb discapacitat, la seva eficàcia depèn de la capacitat dels agents per identificar i gestionar situacions particulars amb empatia i proporcionalitat. L'exigència estricta d'una acreditació formal no pot impedir una mínima escolta activa davant d'una situació potencial de vulnerabilitat, ja que això pot generar situacions de desatenció contràries als principis de servei públic i protecció dels col·lectius més sensibles, així com al marc normatiu que exigeix una igualtat efectiva i no merament formal.

2. Les actuacions comprovadores sobre la situació denunciada

Arran de la queixa formulada, la Unitat de Deontologia i Afers Interns (UDAI) va acordar l'obertura d'una informació reservada amb la finalitat d'esclarir els fets i valorar l'existència de possibles responsabilitats disciplinàries. Aquesta actuació s'inscriu dins dels mecanismes interns de control de l'activitat policial, orientats a garantir tant la legalitat de les actuacions com l'adequació als principis deontològics exigibles.

En el desenvolupament d'aquesta investigació interna, es van practicar diverses diligències basades en la contradicció de versions i la recollida d'elements objectius:



- **Consulta de registres administratius i operatius:** es va verificar, a través de l'aplicació corporativa PDA, l'existència d'una denúncia formulada per l'agent actuant el mateix dia dels fets, a les 18.00 hores, per una infracció per parar el vehicle obstaculitzant la circulació. Aquesta dada permet confirmar que la intervenció policial es va materialitzar en una denúncia.
- **Audiència i ratificació de la persona denunciant:** es va contactar telefònicament amb la promotora de la queixa, qui va reiterar el contingut de la seva denúncia inicial i va aportar matisos sobre el desenvolupament dels fets, especialment pel que fa a la inexistència, segons la seva percepció, d'obstrucció real del trànsit i a la manca de petició d'acreditació de la discapacitat del menor. Aquesta diligència té una importància especial, ja que permet completar el relat inicial i assegurar el dret de la ciutadania a ser escoltada en el marc de les actuacions administratives.
- **Sol·licitud d'informe a l'agent actuant:** l'agent implicada va emetre un informe d'al·legacions mitjançant un comunicat intern, en el qual exposava detalladament les circumstàncies operatives del servei, la conducta atribuïda a la conductora i els criteris aplicats durant el dispositiu. Aquest informe aporta la versió professional dels fets i contextualitza l'actuació dins d'un entorn amb molt de trànsit i per a la qual havien rebut instruccions concretes derivades d'un brífing previ.
- **Contrast indirecte amb el marc operatiu:** les declaracions de l'agent s'han de posar en relació amb les directrius generals del dispositiu, que preveïen desviaments obligatoris i criteris específics per permetre l'accés a determinats col·lectius, entre ells les persones amb mobilitat reduïda, condicionat a l'acreditació corresponent. Aquest element és essencial per valorar la coherència de l'actuació amb les instruccions rebudes.

Cal destacar que aquestes actuacions responen als principis bàsics de la investigació administrativa: objectivitat, imparcialitat i exhaustivitat. No obstant això, ens trobem davant d'un supòsit en què gran part del conflicte no rau únicament en fets materials verificables, sinó en la qualitat de la interacció entre agent i ciutadana (to, actitud, grau d'escolta i empatia), elements que difícilment deixen rastre documental o probatori directe.

A més, no consta la incorporació de proves addicionals com enregistraments audiovisuals, testimoniatges independents formalitzats o altres mitjans de prova que podrien haver contribuït a reforçar la reconstrucció dels fets en la seva dimensió relacional, més enllà de les versions de les parts implicades. Aquesta limitació és habitual en aquest tipus d'expedients, atesa la immediatesa amb la qual es produeixen les intervencions, i obliga a efectuar una valoració basada en indicis i en la credibilitat dels relats.



Les actuacions comprovadores dutes a terme poden considerar-se rigoroses, suficients i ajustades als estàndards d'una investigació administrativa interna. Tanmateix, evidencien les limitacions inherents a aquest tipus de procediments quan es tracta d'avaluar aspectes relatius a la conducta policial, especialment pel que fa al tracte dispensat a la ciutadania. En aquest sentit, el resultat de la investigació depèn en gran mesura d'una valoració interpretativa, la qual cosa reforça la importància de promoure mecanismes complementaris (formació, supervisió i cultura organitzativa) que previnguin aquest tipus de conflictes més enllà del control estrictament reactiu.

3. Resultat de les actuacions comprovadores

De l'anàlisi de la informació facilitada se'n desprèn que la mateixa Administració reconeix que la intervenció policial no va assolir els estàndards de qualitat exigibles des del punt de vista deontològic. En concret, s'admet una manca d'escolta activa, de capacitat comunicativa i d'empatia per part de l'agent, especialment rellevant atesa la possible afectació a un menor amb discapacitat.

Aquest reconeixement s'emmarca en el marc normatiu de la Llei 16/1991, de policies locals, que obliga a mantenir un tracte correcte i atent envers la ciutadania. La llei tipifica com a falta lleu la incorrecció en aquest tracte (art. 10.2 b), que es complementa amb els principis del Codi d'ètica de la policia de Catalunya. Aquestes normatives exigeixen un comportament basat en el respecte, la proximitat, el diàleg i la vocació de servei.

Finalment, s'ha optat per una millora interna, amb la derivació del cas als comandaments de l'agent que va intervenir perquè es reforcin els criteris de conducta professional, així com amb la presentació de disculpes a la persona afectada.

Es pot considerar que el resultat de les actuacions és equilibrat, ja que reconeix tant la legitimitat de la intervenció policial des del punt de vista funcional com les deficiències produïdes en l'àmbit relacional. Aquesta doble consideració permet preservar el principi d'autoritat policial alhora que reforça la necessitat d'un exercici d'aquesta autoritat compatible amb els drets i la dignitat de la ciutadania.

DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de la Unitat de Deontologia i Afers Interns de la Guàrdia Urbana** ha estat adequada pel que



fa a la tramitació i investigació, tanmateix, amb limitacions per apreciar el component relacional de la intervenció.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a la Unitat de Deontologia i Afers Interns de la Guàrdia Urbana** que valori la necessitat de reforçar la formació dels agents en habilitats comunicatives i escolta activa, especialment amb col·lectius vulnerables, a fi de garantir una actuació més alineada amb els principis de servei públic de qualitat.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.