



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios de la Guardia Urbana de Barcelona

Fecha de aprobación: 22/02/2019

ÍNDICE

MISIÓN	- 2 -
DATOS DE CONTACTO	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD	- 2 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	- 3 -
SERVICIOS	- 3 -
Policía de Seguridad	- 4 -
Policía Administrativa	- 5 -
Policía de Circulación	- 6 -
Policía de Proximidad	- 8 -
Atención a la ciudadanía (Guardia Urbana)	- 11 -
ANEXOS	- 17 -
CENTROS PRESTADORES	- 17 -
SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN	- 25 -

La Carta de Servicios de **Guardia Urbana** está dirigida a los ciudadanos, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y realiza **Guardia Urbana**, a la vez que acerca la Administración pública a los ciudadanos que son usuarios de ella:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, los ciudadanos conocen qué pueden exigir y a qué están obligados.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de los ciudadanos, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ✓ La carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISSION

Ejercer la autoridad que le confiere el ordenamiento jurídico y el propio alcalde para prestar un servicio público que garantice la pacífica convivencia, la seguridad de los ciudadanos y el libre ejercicio de sus derechos y libertades y su calidad de vida.

DATOS DE CONTACTO

Dirección	C/ Guardia Urbana, 3-5, 08004 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	112
Web	http://www.bcn.cat/guardiaurbana/es
Atención al público	La atención se realiza en las Unidades Territoriales y en la UIPA (Zona Franca)
Cómo llegar	Bus: 46, 55, 65, 79, 91, 109, 121, 165, H12, H16, D20 Metro: L3-Poble Sec, L1, L3, L8-Pl. Espanya FGC: FGC-Pl. Espanya

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Atención personal en la vía pública.
- ✓ Atención personal en las dependencias.
- ✓ Respuesta a los requerimientos de los servicios de emergencia.
- ✓ Vehículos abandonados en la vía pública.
- ✓ Atención de quejas y sugerencias por escrito.

- ✓ Atención telefónica.

Indicadores y Objetivos Generales:

- ✓ Número de Incidentes relacionados con la seguridad ciudadana.
- ✓ Número de Incidentes relacionados con comportamientos regulados por las ordenanzas municipales de Barcelona.
- ✓ Número de accidentes con víctimas.
- ✓ Número de incidentes de ordenación y regulación del tráfico
- ✓ Número de incidentes de naturaleza asistencial
- ✓ Número de contactos con la comunidad.
- ✓ Número de sesiones divulgativas.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Quejas, reclamaciones y sugerencias	<p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de la queja/sugerencia. 2. Recepción de la queja/sugerencia al órgano responsable de su resolución. 3. Resolución de la queja/sugerencia por parte del órgano responsable. 4. Respuesta en el caso de que se haya solicitado. <p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: En los apartados de Guardia Urbana del buzón de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Barcelona ✓ <u>Presencial</u>: en las oficinas OAC https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac ✓ <u>Telefónico</u>: 010 / Teléfono del civismo 900 226 226
Tiempo de respuesta	15 días naturales (30 días en el mes de agosto)

SERVICIOS

Los Servicios de la Guardia Urbana actuales se centran en: garantizar la seguridad en el territorio de la ciudad de Barcelona conjuntamente con los otros cuerpos competentes; velar por el cumplimiento de las ordenanzas municipales; ordenación y regulación del tráfico, coadyuvar en la seguridad de la circulación y la prevención de la accidentalidad, atender a las víctimas en accidentes de tráfico, restaurar la normalidad en la circulación después de cualquier incidente, y la investigación de los accidentes; garantizar la presencia en los barrios y reforzar la prevención fortaleciendo las relaciones con la comunidad, el tejido asociativo y las escuelas; información, orientación y gestión administrativa de los servicios y de los trámites específicos relacionados con la intervención de la Guardia Urbana de Barcelona y con los permisos temporales de ocupación de la vía pública.

Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/seguridad-vial>

- ✓ Policía de Seguridad
- ✓ Policía Administrativa
- ✓ Policía de Circulación
- ✓ Policía de Proximidad
- ✓ Atención a la ciudadanía

POLICÍA DE SEGURIDAD

Descripción	Garantizar la seguridad en el territorio de la ciudad de Barcelona conjuntamente con los otros cuerpos competentes.
Utilidad	Coadyuvar en la seguridad del ciudadano.
Garantía	Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña
Normativa reguladora del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley Orgánica 2/1986, de 13 marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. («BOE» 63, de 14-3-1986.) ✓ Ley 16/1991, de 10 de julio, de las Policías Locales ✓ Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta Municipal de Barcelona ✓ Ley 4/2003, de 7 de abril, de Ordenación del Sistema de Seguridad Pública de Cataluña
Derechos y deberes de los usuarios	<p>Los que establecen las leyes y reglamentos del ordenamiento jurídico en calidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Perjudicado ✓ Víctima ✓ Denunciado / investigado / Detenido ✓ Testigo
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Primera asistencia: <ol style="list-style-type: none"> a. Auxilio y atención a la víctima b. Protección de personas y bienes 2. Recepción / formulación de la denuncia 3. Información de los derechos. 4. Información de los trámites posteriores
Ofrece	Atención. Intervención. Seguridad en la ciudad
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Ciutat Vella ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de l'Eixample ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sants-Montjuïc ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Les Corts ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sarrià-Sant Gervasi ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Gràcia ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito d'Horta-Guinardó ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Nou Barris ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Andreu ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Martí

✓ **Oficina conjunta de recepción de denuncias GUB-PGCME**

Canales de Petición	✓ <u>Presencial</u> : Oficina conjunta de recepción de denuncias GUB-PGCME, Unidades Territoriales de la Guardia Urbana ✓ <u>Presencial</u> : Reuniones con comerciantes y reuniones con entidades ✓ <u>Presencial</u> : Audiencia pública y sesión del plenario del consejo de distrito ✓ <u>Telefónico</u> : en el número 112 ✓ <u>Telemático</u> : En la web de la Guardia Urbana
Canales de Gestión	✓ <u>Presencial</u> : Unidades Territoriales de la Guardia Urbana ✓ <u>Telefónico</u> : en el número 112, y en el teléfono del solicitante
Canales de Recepción	✓ <u>Presencial</u> : Servicio en la vía pública ✓ <u>Presencial</u> : Unidades Territoriales de la Guardia Urbana
Objetivos de gestión del servicio	✓ El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 10 minutos de media.

POLICÍA ADMINISTRATIVA

Descripción	Velar por el cumplimiento de las ordenanzas municipales.
Utilidad	Garantiza al ciudadano el cumplimiento de las ordenanzas que regulan las competencias municipales
Garantía	✓ Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña ✓ Ley 16/1991, de 10 de julio, de las Policías Locales ✓ Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta Municipal de Barcelona ✓ Ordenanzas municipales
Normativa reguladora del Servicio	✓ Ley Orgánica 2/1986, de 13 marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. («BOE» 63, de 14-3-1986.) ✓ Ley 16/1991, de 10 de julio, de las Policías Locales ✓ Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta Municipal de Barcelona
Derechos y deberes de los usuarios	Los que establecen las leyes y reglamentos del ordenamiento jurídico en calidad de: ✓ Perjudicado/a ✓ Víctima ✓ Denunciado ✓ Testigo
Procedimientos de gestión del servicio	1. Primera asistencia, atención al perjudicado 2. Recepción / formulación de la denuncia 3. Información de los derechos 4. Información de los trámites posteriores
Ofrece	Atención. Intervención. Garantía de cumplimiento de las ordenanzas

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Ciutat Vella**
✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de l'Eixample**
✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sants-Montjuïc**
✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Les Corts**
✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sarrià-Sant Gervasi**
✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Gràcia**
✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito d'Horta-Guinardó**
✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Nou Barris**
✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Andreu**
✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Martí**

Canales de Petición ✓ Presencial: Unidades Territoriales de la Guardia Urbana y en las OACs mediante registro
✓ Presencial: Reuniones con comerciantes y reuniones con entidades
✓ Presencial: Audiencia pública y sesión del plenario del consejo de distrito
✓ Telefónico: en el número 112
✓ Telemático: [En la web de la Guardia Urbana](#)

Canales de Gestión ✓ Presencial: en los Centros Prestadores (Unidades Territoriales de la Guardia Urbana)
✓ Telefónico: en el número 112, y en el teléfono del solicitante

Canales de Recepción ✓ Presencial: Servicio en la vía pública y en los Centros Prestadores (Unidades Territoriales de la Guardia Urbana)

Objetivos de gestión del servicio ✓ El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 20 minutos de media.

POLICÍA DE CIRCULACIÓN

Descripción Ordenación y regulación del tráfico, coadyuvar en la seguridad de la circulación y la prevención de la accidentalidad, atender a las víctimas en accidentes de tráfico, restaurar la normalidad en la circulación después de cualquier incidente, y la investigación de los accidentes

Utilidad Mejora la seguridad en la circulación de vehículos y peatones y la prevención de los accidentes.

Garantía ✓ [Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña](#)
✓ [Ley 16/1991, de 10 de julio, de las Policías Locales](#)
✓ [Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta Municipal de Barcelona](#)
✓ [Ordenanzas municipales](#)

Normativa reguladora del Servicio ✓ [Ley 2/1986 de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad](#)
✓ [Ley 16/1991, de 10 de julio, de las Policías Locales](#)
✓ [Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta Municipal de](#)

Barcelona

- ✓ [Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (BOE núm. 261, de 31 de octubre de 2015).
- ✓ [Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre](#), por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación (consolidado a 01 10 2015)
- ✓ [Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero](#), por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento sancionador en materia de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. (BOE núm. 95, de 21 de abril)
- ✓ [Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre](#), por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos. (BOE nº 22, de 26 de enero de 1999; corrección de errores en BOE nº 38, de 13 de febrero de 1999)
- ✓ [Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo](#), por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores (consolidado a 31 12 2015)
- ✓ [Ordenanza de Circulación de Peatones y de Vehículos \(OCVV\)](#)

Derechos y deberes de los usuarios	Los que establecen las leyes y reglamentos del ordenamiento jurídico en calidad de: <ul style="list-style-type: none">✓ Perjudicado/a✓ Víctima✓ Denunciado / detenido✓ Testigo
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none">1. Primera asistencia, atención al perjudicado2. Recepción / formulación de la denuncia3. Información de los derechos4. Información de los trámites posteriores
Ofrece	Intervención. Fluidez del tráfico. Documento. Permiso de autorización de transportes especiales por las vías de la ciudad.
Coste y forma de Pago	Tasas por prestaciones de la Guardia urbana y circulaciones especiales. Ordenanza fiscal núm. 3.8 http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/OR_DENANZA%20FISCAL%203.8.pdf Demanda de permiso de transporte especial; La tasa debe liquidarse por medio del órgano gestor, y debe satisfacerse en los plazos reglamentarios. Sin embargo, al solicitarse la prestación del servicio se puede exigir el depósito previo de una cantidad estimada para garantizar el pago de la tasa. https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000472&style=empresa&language=es
Información complementaria	<ul style="list-style-type: none">✓ https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000472&style=empresa&language=ca✓ http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/OR_DENAN%C3%87A%203.8.pdf

- Centros Prestadores** ✓ **Guardia Urbana de Barcelona**
- ✓ **Unidad Territorial Guardia Urbana del Distrito de Ciutat Vella**
 - ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de l'Eixample**
 - ✓ **Unidad Territorial Guardia Urbana del Distrito de Sants-Montjuïc**
 - ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Les Corts**
 - ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sarrià-Sant Gervasi**
 - ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Gràcia**
 - ✓ **Unidad Territorial Guardia Urbana del Distrito d'Horta-Guinardó**
 - ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Nou Barris**
 - ✓ **Unidad Territorial Guardia Urbana del Distrito de Sant Andreu**
 - ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Martí**
 - ✓ **Unidad Central de Tráfico**

- Canales de Petición**
- ✓ Telefónico: en el número 112
 - ✓ Telemático: En los apartados de Guardia Urbana del [buzón de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Barcelona](#) y en caso de demanda de acompañamiento de transporte especial en el correo GU_Transports@bcn.cat

- Canales de Gestión** ✓ Telefónico: en el número 112

- Canales de Recepción** ✓ Presencial: Servicio a la vía pública

- Objetivos de gestión**
- ✓ Reducir un 13,6% (19) de víctimas mortales por accidentes de tráfico respecto a 2019. (Plan local de Seguridad vial 2019-2022)
 - ✓ Reducir un 10,3% (191) los heridos graves por accidentes de tráfico respecto a 2019. (Plan local de Seguridad vial 2019-2022)
 - ✓ El tiempo de llegada de emergencia. 10 minutos.

POLICÍA DE PROXIMIDAD

Descripción Garantizar la presencia en los barrios y reforzar la prevención fortaleciendo las relaciones con la comunidad, el tejido asociativo y las escuelas.

Utilidad Ayuda en la detección precoz del conflicto y la intervención inmediata para la solución.

Garantía [Plan Director de la Guardia Urbana](#)

- Normativa reguladora del Servicio**
- ✓ [Ley Orgánica 2/1986, de 13 marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. \(«BOE» 63, de 14-3-1986.\)](#)
 - ✓ [Ley 16/1991, de 10 de julio, de las Policías Locales](#)
 - ✓ [Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta Municipal de Barcelona](#)

Derechos y deberes Los que establecen las leyes y los reglamentos del ordenamiento jurídico.

- Procedimientos de gestión del servicio**
1. Demanda / acuerdo del servicio adecuado.
 2. Prestación del servicio en el lugar solicitado.

Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 15 minutos de media. ✓ Introducir en la aplicación NIP-SIP el 100% de contactos efectuados con un margen de error del 5%.
--	--

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y AYUDA A LA CIUTADANIA

Descripción Asistir al ciudadano en situaciones de emergencia relacionada con riesgos de naturaleza social o médica.

Ofrece **Atención. Intervención.** El servicio asistencial

Coste y forma de Pago 0 euros

Centros ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Ciutat Vella**

Prestadores ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de l'Eixample**
 ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sants-Montjuïc**
 ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Les Corts**
 ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sarrià-Sant Gervasi**
 ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Gràcia**
 ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito d'Horta-Guinardó**
 ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Nou Barris**
 ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Andreu**
 ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Martí**

Canales de Petición ✓ Presencial: en los Centros Prestadores (Unidades Territoriales de la Guardia Urbana)
 ✓ Telefónico: en el número 112

Canales de Gestión ✓ Telefónico: en el número 112

Canales de Recepción ✓ Presencial: Servicio en la vía pública

Objetivos de gestión ✓ El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 15 minutos de media.

MODALIDAD 2: COL·LABORACIÓ AMB EL VEÏNATGE I ENTITATS DEL TERRITORI

Descripción Mantener relaciones con la comunidad y el tejido asociativo, mediante el contacto directo del servicio de proximidad, y patrullaje en los ejes comerciales.

Ofrece **Atención. Intervención.** Atención y escucha activa

Coste y forma de Pago 0 euros

Centros ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Ciutat Vella**

Prestadores ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de l'Eixample**
 ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sants-Montjuïc**
 ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Les Corts**
 ✓ **Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sarrià-Sant Gervasi**

- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Gràcia
- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito d'Horta-Guinardó
- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Nou Barris
- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Andreu
- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Martí

Canales de Petición ✓ Presencial: en los Centros Prestadores (Unidades Territoriales de la Guardia Urbana)

✓ Presencial: Reuniones con comerciantes y reuniones con entidades

✓ Presencial: Audiencia pública y sesión del plenario del consejo de distrito

Canales de Gestión ✓ Presencial: en los Centros Prestadores (Unidades Territoriales de la Guardia Urbana)

Canales de Recepción ✓ Presencial: Servicio en la vía pública y en las sedes vecinales y de las entidades

Objetivos de gestión ✓ Introducir en la aplicación NIP-SIP el 100% de contactos efectuados.

✓ Introducir en la aplicación NIP-SIP el 100% los contactos a entidades y centros religiosos de la Ciudad con un total de 50 visitas.

MODALIDAD 3: DIVULGACIÓ PER A LA CONVIVÈNCIA I LA SEURETAT

Descripción Sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en las escuelas.

Ofrece **Actividad. Conocimiento. Formación**

Coste y forma de Pago 0 euros

Centros Prestadores ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Ciutat Vella

✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de l'Eixample

✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sants-Montjuïc

✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Les Corts

✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sarrià-Sant Gervasi

✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Gràcia

✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito d'Horta-Guinardó

✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Nou Barris

✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Andreu

✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Martí

Canales de Petición ✓ Presencial: Unidades Territoriales de la Guardia Urbana

✓ Presencial: Reuniones concertadas con los colegios

Canales de Recepción ✓ Presencial: en los colegios

Objetivos de gestión ✓ Efectuar sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en el 65% de las escuelas de la ciudad.

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (GUARDIA URBANA)

Descripción Información, orientación y gestión administrativa de los servicios y de los trámites específicos relacionados con la intervención de la Guardia Urbana de Barcelona y con los permisos temporales de ocupación de la vía pública.

Utilidad Trámites específicos relacionados con la intervención de la Guardia Urbana para la concesión de permisos o por el acceso a informes necesarios para tramitaciones posteriores.

Garantía Autoridad competente

Normativa reguladora del Servicio

- ✓ Ver: [Portal de Trámites](#)
- ✓ [Ordenanzas Fiscales 2018](#)
- ✓ [Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. \(«BOE» 63, de 14-3-1986.\)](#)
- ✓ [Ley 16/1991, de 10 de julio, de las Policías Locales](#)
- ✓ [Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta Municipal de Barcelona](#)
- ✓ [Ley 4/2003, de 7 de abril, de Ordenación del Sistema de Seguridad Pública de Cataluña](#)

Derechos y deberes de los usuarios

Derechos: Acceso, rectificación, cancelación y oposición en las bases donde constan sus datos
<https://www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf>

Deberes: Pago de las tasas correspondientes

Procedimientos de gestión del servicio

Tarjeta de armas:

1. Solicitud permiso o renovación del permiso
2. Pago tasa
3. Obtención del permiso o de la renovación del permiso

Accidentes - Datos accidente de tráfico (Datos básicos):

1. Solicitud de los datos básicos
2. Obtención de los datos básicos

Accidentes - Comunicado de accidente (Informe técnico):

1. Solicitud del comunicado
2. Obtención del comunicado
3. Pago de la tasa correspondiente

Informes intervención patrulla:

1. Solicitud del informe
2. Obtención del informe

Denuncias (tráfico y Ordenanza municipal de convivencia):

1. Solicitud de la denuncia
2. Recogida de la denuncia

Cesión de vehículos:

1. Solicitud
2. Obtención confirmación cesión del vehículo

Gestión de vehículos ingresados en depósitos municipales (Vehículos a disposición judicial y Precintos):

1. Recepción de la orden de retorno del vehículo
2. Recogida del vehículo

Ocupación espacio público (Filmaciones, mudanzas, grúas, andamios y reservas):

1. Solicitud del permiso
2. Aportación de la documentación requerida
3. Pago de tasas
4. Obtención del permiso

Objetos decomisados:

1. Pago de tasas
2. Recogida del objeto decomisado

Objetivos de gestión del servicio	✓ Introducir en el sistema de información policial el 100% de los procedimientos conocidos.
--	---

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRÁMITES DE GUARDIA URBANA

Descripción Información, orientación y gestión de la parte administrativa de los servicios y de los trámites específicos relacionados con la intervención de la Guardia Urbana de Barcelona y con los permisos temporales de ocupación de la vía pública.

Ofrece Documento. Según el trámite a realizar:

- ✓ Permiso y renovación del permiso para transportar y utilizar las armas de tipo A y B de la 4ª categoría (armas accionadas por aire u otro gas comprimido).
- ✓ Informe básico de la intervención de patrulla de GUB en un accidente con heridos.
- ✓ Informe interno de GUB elaborado por la patrulla que intervino en el accidente, donde consta toda la información de las partes implicadas y la posible causa del accidente.
- ✓ Informes relativos a las actuaciones de patrullas de GUB en casos de caídas, contaminación acústica, molestias vecinales, accidentes sin heridos...
- ✓ Denuncias de circulación impuestas en la ciudad de Barcelona, tanto de estacionamiento como de movimiento.
- ✓ Denuncias de la Ordenanza de medidas para fomentar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona.
- ✓ Acto de renuncia al vehículo (coche, moto, ciclomotor, camión) a favor del Ayuntamiento para su posterior desguace.
- ✓ Orden de recuperación, a raíz del orden judicial, del vehículo ingresado en el depósito municipal por intervención de las patrullas de GUB y Mossos y puestos a disposición judicial hasta su entrega final (titular u otros).
- ✓ Orden de recuperación, a raíz de la orden de desprecinto por parte de la entidad que ordenó el precinto, del vehículo ingresado en el

depósito municipal.

- ✓ Permiso para la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público municipal para rodar películas, spots publicitarios o realizar sesiones fotográficas.
- ✓ Permiso para la instalación en la vía pública de vehículos de mudanzas, grúas, montaje y desmontaje de andamios, en parte o totalidad de la calzada o acera.
- ✓ Orden de recuperación de los objetos intervenidos en la vía pública por las patrullas de la GUB debido al incumplimiento de las Ordenanzas Municipales.

Coste y forma de Pago

Tarjeta armas: 24,89 € (permiso o renovación). [Ver trámite.](#)

Accidentes. [Ver trámite.](#)

- ✓ Datos accidente de tráfico (Datos básicos): 0 euros
- ✓ Comunicado de accidente (Informe técnico): 88,71 € (solicitud presencial de la persona) o bien 76,03 € (solicitud de la empresa aseguradora a través de la web) + 3,12 € x foto solicitada

Informes intervención patrulla: 0 euros. [Ver trámite.](#)

Denuncias (tráfico y ordenanza municipal de convivencia): 0 euros

Cesión de vehículos: 0 euros. [Ver trámite.](#)

Gestión de vehículos ingresados en depósitos municipales (precintos y vehículos a disposición judicial): 0 euros. [Ver trámite.](#)

Ocupación espacio público. [Ver trámite.](#)

- ✓ Filmaciones: 86,31 €/solicitud (Trámite). Esta tasa está actualmente en proceso para reducirla a 38,36€ + 593,78€ /localización (ocupación vía pública en el caso de rodaje) o 332,72 €/localización (ocupación vía pública en el caso de sesiones fotográficas)
- ✓ Mudanzas, grúas, andamios y reservas: 86,31 € /solicitud (Trámite). Esta tasa está actualmente en proceso per a reducirla a 38,36€ + 3 €/m2 /jornada (ocupación vía pública)
- ✓ Podas: 0 euros

Objetos decomisados: 194,52 €/comiso (recogida del objeto). [Ver trámite.](#)

Todas las tasas, se ingresan en cuenta bancaria según hoja de liquidación o de autoliquidación.

Centros Prestadores

Todos los trámites se pueden realizar en la [Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana](#)

En los trámites de vehículos ingresados en depósitos municipales, también presta el servicio la empresa municipal [Barcelona Servicios Municipales \(B:SM\)](#), mediante los depósitos municipales de vehículos detallados.

Y el trámite de cesión de vehículos también lo prestan las Unidades Territoriales de la GUB.

- ✓ Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana
- ✓ Depósito municipal Badajoz
- ✓ Depósito municipal Sant Genís-Vall d'Hebron
- ✓ Depósito municipal Joan Miró
- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Ciutat Vella
- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de l'Eixample
- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sants-Montjuïc
- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Les Corts
- ✓ Unidad Territorial Guardia Urbana del Distrito de Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Gràcia
- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito d'Horta-Guinardó
- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Nou Barris
- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Andreu
- ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Martí

**Canales de
Petición**

Tarjeta armas. [Ver trámite.](#)

- ✓ Presencial: [Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana](#)

Accidentes.

- ✓ Presencial: [Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana](#)
- ✓ Presencial: en [oficinas OAC](#)
- ✓ Telemático: al [Portal de Trámites](#), obligado para las empresas de seguros. Telemáticamente.

Informes intervención patrulla

- ✓ Presencial: [Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana](#)
- ✓ Presencial: en [oficinas OAC](#)
- ✓ Telemático: [Ver trámite](#)

Denuncias (Tráfico o Ordenanza municipal de convivencia).

- ✓ Presencial: [Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana](#)

Cesión de vehículos. [Ver trámite.](#)

- ✓ Presencial: en todos los Centros Prestadores

Gestión de vehículos ingresados en depósitos municipales (Vehículos en disposición judicial y Precintos). [Ver trámite.](#)

- ✓ Presencial: [Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana](#)
- ✓ Presencial: en los Centros Prestadores tipo depósito municipal de vehículos

Ocupación espacio público - Filmaciones.

- ✓ Telemático: [Ver trámite](#). Actualmente sólo empresas

Ocupación espacio público - Mudanzas, grúas, andamios y reservas.

- ✓ Telemático: [Ver trámite](#)

Objetos decomisados. [Ver trámite](#)

- ✓ Presencial: [Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana](#)

Urbana

Canales de Gestión	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana✓ <u>Presencial</u>: puntos de registro del Ayuntamiento de Barcelona a través de instancia.
Canales de Recepción	<p>Tarjeta armes.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana <p>Accidentes. Informes intervención patrulla.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana✓ <u>Telemático</u>: cuenta de correo electrónico del solicitante✓ <u>Correo postal</u>: correo ordinario en la dirección del solicitante <p>Denuncias.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana <p>Cesión de vehículos.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: en todos los Centros Prestadores <p>Gestión de vehículos ingresados en depósitos municipales.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: en todos los Centros Prestadores <p>Ocupación espacio público:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <u>Telemático</u>: cuenta de correo electrónico del solicitante <p>Objetos decomisados</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana
Objetivos de gestión	<ul style="list-style-type: none">✓ Gestionar el 100% de las solicitudes de trámites en los plazos que establece la normativa.

MODALIDAD 2: OFICINA DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

Descripción Atención a las denuncias de los ciudadanos en los casos recogidos en el Convenio marco de coordinación y colaboración en materia de Seguridad Pública y Policía entre el Departamento de Interior de la Generalitat y el Ayuntamiento de Barcelona.

Atender las denuncias de los ciudadanos de las siguientes tipologías:

- ✓ Pérdidas de documentación / objetos
- ✓ Hurtos, siempre que no haya autor conocido o posibilidad de identificarlo
- ✓ Daños, siempre que no haya autor conocido o posibilidad de identificarlo
- ✓ Robos con fuerza / hurtos en interior de vehículos, siempre que no haya autor conocido o posibilidad de identificarlo.

Ofrece	Atención. Atención a la denuncia
---------------	---

Coste y forma de Pago 0 euros

Centros Prestadores ✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Ciutat Vella
✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de l'Eixample
✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sarrià-Sant Gervasi
✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Andreu
✓ Unidad Territorial de la Guardia Urbana del Distrito de Sant Martí
✓ Oficina conjunta de recogida de denuncias GUB-PGME

Canales de Petición ✓ Presencial: en los Centros Prestadores

Canales de Gestión ✓ Presencial: en los Centros Prestadores

Canales de Recepción ✓ Presencial: en los Centros Prestadores

Objetivos de gestión ✓ Introducir en el sistema de información policial el 100% de los procedimientos conocidos.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha actualización: 10/12/2018

UNIDAD TERRITORIAL DE LA GUARDIA URBANA DEL DISTRITO DE CIUTAT VELLA

Dirección	La Rambla, 43, bajos, 08002 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	112 / 032562477 932562478
Correo electrónico /Web	gu_ut01@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atención al público	Urgencias: Todos los días. De 00:00h-24:00h. Trámites administrativos: de lunes a viernes. De 08:00h-14:00h
Cómo llegar	Autobús: 59, V13 Metro: L3-Liceu
Modalidades del Servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Mejora de la seguridad ciudadana✓ Cumplimiento de las ordenanzas municipales✓ Prevención de la seguridad vial✓ Ordenación y regulación del tráfico✓ Información y asistencia y ayuda a la ciudadanía✓ Colaboración con la vecindad y entidades del territorio✓ Divulgación para la convivencia y la seguridad.✓ Oficina de recepción de denuncias✓ Información y Trámites de Guardia Urbana

UNIDAD TERRITORIAL DE LA GUARDIA URBANA DEL DISTRITO DE L'EIXAMPLE

Dirección	c. Nàpols, 42-62, 08018 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	112 / 932562330
Correo electrónico /Web	gu_ut02@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atención al público	Urgencias: Todos los días. De 00:00h-24:00h. Trámites administrativos: de lunes a viernes. De 08:00h-14:00h
Cómo llegar	Autobús: 54, H16, v19, v21 Metro: L1-Arc de Triomf
Modalidades del Servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Mejora de la seguridad ciudadana✓ Cumplimiento de las ordenanzas municipales✓ Prevención de la seguridad vial

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ordenación y regulación del tráfico ✓ Información y asistencia y ayuda a la ciudadanía ✓ Colaboración con la vecindad y entidades del territorio ✓ Divulgación para la convivencia y la seguridad. ✓ Oficina de recepción de denuncias ✓ Información y Trámites de Guardia Urbana
--	--

UNIDAD TERRITORIAL DE LA GUARDIA URBANA DEL DISTRITO DE SANTS-MONTJUÏC

Dirección	C Guardia Urbana, 2, 08004 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfonos / Fax	112 / 932915008
Correo electrónico /Web	gu_ut03@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atención al público	Urgencias: Todos los días. De 06:00h-22:00h. Trámites administrativos: de lunes a viernes. De 08:00h-14:00h
Cómo llegar	Autobús: 46, 55, 65, 79, 91, 109, 121, 165, H12, H16, D20 Metro: L3-Poble Sec, L1, L3, L8-Pl. Espanya FGC: FGC-Pl. Espanya
Modalidades del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de la seguridad ciudadana ✓ Cumplimiento de las ordenanzas municipales ✓ Prevención de la seguridad vial ✓ Ordenación y regulación del tráfico ✓ Información y asistencia y ayuda a la ciudadanía ✓ Colaboración con la vecindad y entidades del territorio ✓ Divulgación para la convivencia y la seguridad. ✓ Información y Trámites de Guardia Urbana

UNIDAD TERRITORIAL DE LA GUARDIA URBANA DEL DISTRITO DE LES CORTS

Dirección	C Les Corts, 25, 08028 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	112 / 932914980
Correo electrónico /Web	gu_ut04@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atención al público	Urgencias: Todos los días. De 06:00h-22:00h. Trámites administrativos: de lunes a viernes. De 08:00h-14:00h
Cómo llegar	Autobús: 5, 59, 70, 75, V3, 6, 7, 33, 34, 63, 66, 67, 78 Metro: L3-Maria Cristina/Les Corts Tranvía: T1, T2, T3-Maria Cristina

Modalidades del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de la seguridad ciudadana ✓ Cumplimiento de las ordenanzas municipales ✓ Prevención de la seguridad vial ✓ Ordenación y regulación del tráfico ✓ Información y asistencia y ayuda a la ciudadanía ✓ Colaboración con la vecindad y entidades del territorio ✓ Divulgación para la convivencia y la seguridad. ✓ Información y Trámites de Guardia Urbana
---------------------------------	--

UNIDAD TERRITORIAL DE LA GUARDIA URBANA DEL DISTRITO DE SARRIÀ-SANT GERVASI

Dirección	Av. J Vicens Foix, 55, 08034 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	112 / 932914353
Correo electrónico /Web	gu_ut05@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atención al público	Urgencias: Todos los días. De 00:00h-24:00h. Trámites administrativos: de lunes a viernes. De 08:00h-14:00h
Cómo llegar	Autobús: 130, V3, 68, 75, H4 FGC: Reina Elisenda
Modalidades del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de la seguridad ciudadana ✓ Cumplimiento de las ordenanzas municipales ✓ Prevención de la seguridad vial ✓ Ordenación y regulación del tráfico ✓ Información y asistencia y ayuda a la ciudadanía ✓ Colaboración con la vecindad y entidades del territorio ✓ Divulgación para la convivencia y la seguridad. ✓ Oficina de recepción de denuncias ✓ Información y Trámites de Guardia Urbana

UNIDAD TERRITORIAL DE LA GUARDIA URBANA DEL DISTRITO DE GRÀCIA

Dirección	Av. Vallcarca, 205, 08023 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	112 / 933264000
Correo electrónico /Web	gu_ut06@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atención al público	Urgencias: Todos los días. De 06:00h-22:00h. Trámites administrativos: de lunes a viernes. De 08:00h-14:00h
Cómo llegar	Autobús: 119, 123, 124, 129, 27

	Metro: L3-Penitents
Modalidades del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de la seguridad ciudadana ✓ Cumplimiento de las ordenanzas municipales ✓ Prevención de la seguridad vial ✓ Ordenación y regulación del tráfico ✓ Información y asistencia y ayuda a la ciudadanía ✓ Colaboración con la vecindad y entidades del territorio ✓ Divulgación para la convivencia y la seguridad. ✓ Información y Trámites de Guardia Urbana

UNIDAD TERRITORIAL DE LA GUARDIA URBANA DEL DISTRITO D'HORTA-GUINARDÓ

Dirección	Av Cardenal Vidal Barraquer, 47*51, 08035 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	112 / 932562400
Correo electrónico /Web	gu_ut07@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atención al público	Urgencias: Todos los días. De 06:00h-22:00h. Trámites administrativos: de lunes a viernes. De 08:00h-14:00h
Cómo llegar	Autobús: 102, V21, V23, V25 Metro: L3-Montbau, L5-Horta, L3-Mundet
Modalidades del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de la seguridad ciudadana ✓ Cumplimiento de las ordenanzas municipales ✓ Prevención de la seguridad vial ✓ Ordenación y regulación del tráfico ✓ Información y asistencia y ayuda a la ciudadanía ✓ Colaboración con la vecindad y entidades del territorio ✓ Divulgación para la convivencia y la seguridad. ✓ Oficina de recepción de denuncias ✓ Información y Trámites de Guardia Urbana

UNIDAD TERRITORIAL DE LA GUARDIA URBANA DEL DISTRITO DE NOU BARRIS

Dirección	c. Marie Curie, 20, 08042 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	112 / 932914848
Correo electrónico /Web	gu_ut08@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atención al público	Urgencias: Todos los días. De 06:00h-22:00h. Trámites administrativos: de lunes a viernes. De 08:00h-14:00h

Cómo llegar	Autobús: 47, 122, V29, D40, D50 Metro: L4-Llucmajor
Modalidades del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de la seguridad ciudadana ✓ Cumplimiento de las ordenanzas municipales ✓ Prevención de la seguridad vial ✓ Ordenación y regulación del tráfico ✓ Información y asistencia y ayuda a la ciudadanía ✓ Colaboración con la vecindad y entidades del territorio ✓ Divulgación para la convivencia y la seguridad. ✓ Información y Trámites de Guardia Urbana

UNIDAD TERRITORIAL DE LA GUARDIA URBANA DEL DISTRITO DE SANT ANDREU

Dirección	c. Gran de la Sagrera, 179, 08027 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	112 / 932563070
Correo electrónico /Web	gu_ut09@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atención al público	Urgencias: Todos los días. De 00:00h-24:00h. Trámites administrativos: de lunes a viernes. De 08:00h-14:00h
Cómo llegar	Autobús: 34, 126, H8, V31 Metro: L9N-L10- Onze de Setembre
Modalidades del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de la seguridad ciudadana ✓ Cumplimiento de las ordenanzas municipales ✓ Prevención de la seguridad vial ✓ Ordenación y regulación del tráfico ✓ Información y asistencia y ayuda a la ciudadanía ✓ Colaboración con la vecindad y entidades del territorio ✓ Divulgación para la convivencia y la seguridad. ✓ Oficina de recepción de denuncias ✓ Información y Trámites de Guardia Urbana

UNIDAD TERRITORIAL DE LA GUARDIA URBANA DEL DISTRITO DE SANT MARTÍ

Dirección	c. Espronceda, 148-150, 08018 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	112 / 932562850
Correo electrónico /Web	gu_ut010@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atención al público	Urgencias: Todos los días. De 06:00h-22:00h. Trámites administrativos: de lunes a viernes. De 08:00h-14:00h

Cómo llegar	Autobús: 7, V27, H14 Metro: L4-Selva de Mar, L4-Poblenou Tranvía: T4-Fluvià
Modalidades del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de la seguridad ciudadana ✓ Cumplimiento de las ordenanzas municipales ✓ Prevención de la seguridad vial ✓ Ordenación y regulación del tráfico ✓ Información y asistencia y ayuda a la ciudadanía ✓ Colaboración con la vecindad y entidades del territorio ✓ Divulgación para la convivencia y la seguridad. ✓ Oficina de recepción de denuncias ✓ Información y Trámites de Guardia Urbana

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA ACCIDENTALIDAD (UIPA)

Dirección	C. A, 97 (Zona Franca), 08040 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	93 256 31 44
Correo electrónico /Web	gu_uipa@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atención al público	Oficina de información y trámites: de lunes a viernes De 09:00h a 14:00h
Cómo llegar	Autobús: V3, N1 Tranvía: L10S Zona Franca
Descripción	Reforzar el conocimiento en la investigación e instrucción de atestados por accidente y delitos contra la seguridad vial.
Modalidades del Servicio	✓ Prevención de la seguridad vial

UNIDAD CENTRAL DE TRÁFICO (UCT)

Dirección	C. A, 97 (Zona Franca), 08040 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	93 256 31 79
Correo electrónico /Web	gu_transports@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atención al público	Trámites administrativos: días laborables de lunes a viernes De 08.00 h a 14.00 h
Cómo llegar	Autobús: 21, 23, H16, V3
Modalidades del Servicio	✓ Ordenación y Regulación del tráfico

DEPÓSITO MUNICIPAL BADAJOZ

Dirección	C/ Badajoz, 168 (entre Bolivia i Av. Diagonal), 08018 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	93 328 49 50
Correo electrónico /Web	badajoz@bsmsa.cat / http://www.gruabcn.cat
Atención al público	Todo el año De 00:00h a 24:00h
Cómo llegar	Autobús: 7, 92, 192, N7 Metro: L1 Glòries Tranvía: T4 Ca l'Aranyó
Modalidades del Servicio	✓ Información y Trámites de Guardia Urbana

DEPÓSITO MUNICIPAL SANT GENÍS-VALL D'HEBRON

Dirección	Pg. de la Vall d'Hebron 138-160, 08035 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	93 428 06 98
Correo electrónico /Web	sgenis@bsmsa.cat / http://www.gruabcn.cat
Atención al público	Todo el año De 00:00h a 24:00h.
Cómo llegar	Autobús: 27, 60, 73, 76, 119, 185, B19, V15, V21, N4 Metro: L-3 i L-5 (parada: Vall d'Hebron)
Modalidades del Servicio	✓ Información y Trámites de Guardia Urbana

DEPÓSITO MUNICIPAL JOAN MIRÓ

Dirección	C/Tarragona (entre Consejo de Ciento y Diputación), 08015 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	93 423 05 70
Correo electrónico /Web	miro@bsmsa.cat / http://www.gruabcn.cat
Atención al público	Todo el año De 00:00h a 24:00h.
Cómo llegar	Autobús: 27, 46, 109, 115, 150, V7, CJ, N0, N1, N2, N13, N14, N15, N16, N17

	Metro: L-1 (Espanya), L-3 (Tarragona), L-8 (Espanya) FGC: (Estación Espanya) líneas R5-R6-L8-S4-S7-S8- S33
Modalidades del Servicio	✓ Información y Trámites de Guardia Urbana

OFICINA DE INFORMACIÓN Y TRÁMITES DE LA GUARDIA URBANA

Dirección	C/ Guardia Urbana, 3, 08004 Barcelona Ver ubicación aquí
Correo electrónico /Web	http://www.bcn.cat/cgi-bin/ctveure_eq.pl?id=1264093702&SIPAC=19970000458&v=TRAM
Atención al público	De lunes a viernes De 09:00h a 14:00h.
Cómo llegar	Autobús: 55, 121, 13, 150 Metro: L3-Poble Sec, L1,L3,L8-PI. Espanya FGC: FGC-PI. Espanya
Modalidades del Servicio	✓ Información y Trámites de Guardia Urbana

OFICINA CONJUNTA DE RECOGIDA DE DENUNCIAS GUB-PGME

Dirección	C/ Joan de Borbó, 32, 08003 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	932565480
Correo electrónico /Web	gu_platges@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atención al público	Todos los días Horario invierno (1 octubre a 31 mayo): De 09:00h a 21:00h. Horario verano (1 junio a 30 septiembre): De 00:00h a 24:00h.
Cómo llegar	Autobús: 47, 59, V15, V19, D20 Metro: L4-Barceloneta
Descripción	En este espacio, los agentes atienden peticiones, consultas y denuncias dirigidas a los Mossos o a la Guardia Urbana indistintamente.
Instalaciones	El espacio, de 684 metros cuadrados, acoge un servicio de recepción de denuncias y la Unidad de Playas de la Guardia Urbana.
Modalidades del Servicio	✓ Oficina de recepción de denuncias

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha actualización: 13/11/2020

SERVICIO: POLICÍA DE SEGURIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Incidentes relacionados con la seguridad ciudadana (<i>Fuente: Mycellium</i>)	2017	97.871
Incidentes relacionados con la seguridad ciudadana. Incidentes de prioridad alta, donde la Guardia Urbana tiene la titularidad de la competencia (<i>Fuente: Mycellium</i>)	2017	6.001
Incidentes relacionados con la seguridad ciudadana. Incidentes de prioridad alta, donde la Guardia Urbana tiene la titularidad de la competencia (<i>Fuente: Mycellium</i>)	2018	5.852
Incidentes relacionados con la seguridad ciudadana. Incidentes de prioridad alta, donde la Guardia Urbana tiene la titularidad de la competencia (<i>Fuente: Mycellium</i>)	2019	5.894

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO CUMPLIMIENTO

El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 10 minutos de media	2018	8'02"	124%
El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 10 minutos de media	2019	6'19"	158%
El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 10 minutos de media	2020		-%

SERVICIO: POLICÍA ADMINISTRATIVA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Incidentes relacionados con comportamientos regulados por las ordenanzas municipales (<i>Fuente: Mycellium</i>)	2017	105.474
Incidentes relacionados con comportamientos regulados por las ordenanzas municipales. Incidentes de prioridad alta, donde la Guardia Urbana tiene la titularidad de la competencia (<i>Fuente: Mycellium</i>)	2017	905
Incidentes relacionados con comportamientos regulados por las ordenanzas municipales. Incidentes de prioridad alta, donde la Guardia Urbana tiene la titularidad de la competencia (<i>Fuente: Mycellium</i>)	2018	699
Incidentes relacionados con comportamientos regulados por las ordenanzas municipales. Incidentes de prioridad alta, donde la Guardia Urbana tiene la titularidad de la competencia (<i>Fuente: Mycellium</i>)	2019	712

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO CUMPLIMIENTO			
El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 25 minutos de media	2018	19'02"	131%
El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 20 minutos de media	2019	10'13"	196%
El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 20 minutos de media	2020		-%

SERVICIO: POLICÍA DE CIRCULACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR		
Número de accidentes de tráfico con víctimas (Fuente: aplicación de accidentes)	2017	9.430
Número de heridos graves por accidente de tráfico (Fuente: aplicación de accidentes)	2017	241
Número de muertos por accidente de tráfico (Fuente: aplicación de accidentes)	2017	12
Número de incidentes de ordenación y regulación del tráfico (Fuente: Mycelium)	2017	20.594
Tiempo medio de llegada de emergencia (Fuente: Cuadro de Mando GUB Nivel 1)	2017	8'36"
Número de accidentes de tráfico con víctimas (Fuente: aplicación de accidentes)	2018	9.180
Número de heridos graves por accidente de tráfico (Fuente: aplicación de accidentes)	2018	238
Número de muertos por accidente de tráfico (Fuente: aplicación de accidentes)	2018	21
Tiempo medio de llegada de emergencia (Fuente: Cuadro de Mando GUB Nivel 1)	2018	8'52"
Número de víctimas mortales en accidentes de tráfico. (Fuente: aplicación de accidentes)	2019	22
Número de heridos graves por accidente de tráfico. (Fuente: aplicación de accidentes)	2019	202
Tiempo medio de llegada de emergencia. En 10 minutos (Fuente: Cuadro de Mando GUB Nivel 1)	2019	8'47"

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO CUMPLIMIENTO			
Reducir el 30% de muertes por accidentes de tráfico respecto a 2012 (Plan local de seguridad vial 2013-2018)	2018	30%	100%

Reducir un 20% los heridos graves por accidentes de tráfico respecto a 2012 (<i>Plan local de seguridad vial 2013-2018</i>)	2018	10%	50%
El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 10 minutos de media	2018	8' 52"	117%
Reducir un 4,75% (20) de víctimas mortales por accidentes de tráfico el año 2019. (<i>Plan local de seguridad vial 2019-2022</i>)	2019	89%	89%
Reducir un 7,14% (221) los heridos por accidentes de tráfico el año 2019. (<i>Pla local de Seguridad vial 2019-2022</i>)	2019	100%	100%
El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 10 minutos de media	2019	8' 47"	114%
Reducir un 13,6% (19) de víctimas mortales por accidentes de tráfico respecto a 2019. (<i>Plan local de seguridad vial 2019-2022</i>)	2020		-%
Reducir un 10,3% (191) los heridos graves por accidentes de tráfico respecto a 2019. (<i>Plan local de seguridad vial 2019-2022</i>)	2020		-%
Tiempo medio de llegada de emergencia. 10 minutos (Fuente: Cuadro de Mando GUB Nivel 1)	2020		-%

SERVICIO: POLICÍA DE PROXIMIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Incidentes de naturaleza asistencial (<i>Fuente: Mycellium</i>)	2017	34.301
Incidentes de naturaleza asistencial. Incidentes de prioridad alta, donde la Guardia Urbana tiene la titularidad de competencia (<i>Fuente: Mycellium</i>)	2017	7.830
Número de contactos hechos con la comunidad (<i>Fuente: NIP-SIP</i>)	2017	7.042
Número de sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad efectuadas en los colegios (<i>Fuente: memoria GUESCOLA 2016-2017</i>)	2017	2.339
Incidentes de naturaleza asistencial. Incidentes de prioridad alta, donde la Guardia Urbana tiene la titularidad de competencia (<i>Fuente: Mycellium</i>)	2018	10.976
Número de contactos hechos con la comunidad (<i>Fuente: NIP-SIP</i>)	2018	7.143
Número de sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en escuelas efectuadas. (<i>Font: memòria GUESCOLA 2017-2018</i>)	2018	2.328
Incidentes de naturaleza asistencial. Y de emergencia social o médica de prioridad alta y que Guardia Urbana tiene la titularidad de competencia (<i>Font: Mycellium</i>).	2019	7.258
Sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad (<i>Fuente: memoria GUESCOLA 2018-2019</i>)	2019	2.300
Número de contactos hechos con la comunidad. (<i>Fuente: NIP-SIP</i>)	2019	5.892

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO CUMPLIMIENTO			
El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 15 minutos de media	2018	10'41"	140%
Introducir en la aplicación NIP-SIP el 100% de contactos efectuados	2018	100%	100%
Efectuar sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en el 65% de las escuelas de la ciudad	2018	68,9%	106%
El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 15 minutos de media	2019	10'49"	139%
Efectuar sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en el 65% de las escuelas de la ciudad	2019	100%	100%
Efectuar reuniones y visitas a entidades y centros religiosos de la ciudad con un total de 50 visitas	2019	67,8%	104%
El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 15 minutos de media	2020		-%
Introducir en la aplicación NIP-SIP el 100% de contactos efectuados con un margen de error del 5%.	2020		-%

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y AYUDA A LA CIUDADANÍA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Incidentes de naturaleza asistencial <i>(Fuente: Mycellium)</i>	2017	34.301
Incidentes de naturaleza asistencial. Incidentes de prioridad alta y que Guardia Urbana tiene la titularidad de competencia <i>(Fuente: Mycellium)</i>	2017	7.830
Incidentes de naturaleza asistencial. Incidentes de prioridad alta y que Guardia Urbana tiene la titularidad de competencia <i>(Fuente: Mycellium)</i>	2018	7.343
Incidentes de naturaleza asistencial. Incidentes de prioridad alta y que Guardia Urbana tiene la titularidad de competencia <i>(Fuente: Mycellium)</i>	2019	7.103

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO CUMPLIMIENTO

El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 15 minutos de media	2018	9'34"	157%
El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 15 minutos de media	2019	10'33"	142%
El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 15 minutos de media	2020		-%

MODALIDAD 2: COLABORACIÓN CON LA VECINDAD Y ENTIDADES DEL TERRITORIO

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de contactos hechos con la comunidad (Fuente: NIP-SIP)	2017	7.042
Número de contactos hechos con la comunidad (Fuente: NIP-SIP)	2018	7.143
Número de contactos hechos con la comunidad (Fuente: NIP-SIP)	2019	5.982
Contactos a entidades y centros religiosos de la ciudad con un total de 50 visitas.	2019	89

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO CUMPLIMIENTO

Introducir en la aplicación NIP-SIP el 100% de contactos efectuados	2018	100%	100%
Introducir en la aplicación NIP-SIP el 100% de contactos efectuados	2019	100%	100%
Introducir en la aplicación NIP-SIP el 100% los contactos a entidades y centros religiosos de la ciudad con un total de 50 visitas.	2019	100%	100%
Introducir en la aplicación NIP-SIP el 100% de contactos efectuados	2020		-%
Introducir en la aplicación NIP-SIP el 100% los contactos a entidades y centros religiosos de la ciudad con un total de 50 visitas.	2020		-%

MODALIDAD 3: DIVULGACIÓN PARA LA CONVIVENCIA Y LA SEGURIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en las escuelas (Fuente: memoria GUescola 2016-2017)	2017	2.339
Número de sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en las escuelas. (Fuente: memoria GUescola 2017-2018)	2018	2.328
Número de sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en las escuelas. (Fuente: memoria GUescola 2017-2018)	2019	2.300

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO CUMPLIMIENTO

Efectuar sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en el 65% de las escuelas de la ciudad	2018	68.9%	106%
Efectuar sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en el 65% de las escuelas de la ciudad	2019	67,8%	104%
Efectuar sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en el 65% de las escuelas de la ciudad	2020		-%

SERVICIO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (GUARDIA URBANA)

INDICADORES DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Número de procedimientos instruidos por Guardia Urbana. (Fuente: NIP-SIP)	2017	35.897
Número de procedimientos instruidos por Guardia Urbana. (Fuente: NIP-SIP)	2018	42.689
Número de procedimientos instruidos por Guardia Urbana. (Fuente: NIP-SIP)	2019	26.620

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO CUMPLIMIENTO

Introducir al sistema de información policial el 100% de los procedimientos conocidos	2018	100%	100%
Introducir al sistema de información policial el 100% de los procedimientos conocidos	2019	100%	100%
Introducir al sistema de información policial el 100% de los procedimientos conocidos	2020		-%

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRÁMITES DE GUARDIA URBANA

INDICADORES DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Número de trámites gestionados	2017	66.796
Número de trámites gestionados	2018	46.567
Número de trámites gestionados por la OIT	2019	97.367

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO CUMPLIMIENTO

Gestionar el 100% de las solicitudes de trámites en los plazos que establece la normativa	2018	100%	100%
Gestionar el 100% de las solicitudes de trámites en los plazos que establece la normativa	2019	100%	100%
Gestionar el 100% de las solicitudes de trámites en los plazos que establece la normativa	2020		-%

MODALIDAD 2: OFICINA DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

INDICADORES DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Número de procedimientos instruidos por Guardia Urbana (Fuente: NIP-SIP)	2017	35.897
Número de procedimientos instruidos por Guardia Urbana (Fuente: NIP-SIP)	2018	42.689
Número de procedimientos instruidos por Guardia Urbana (Fuente: NIP-SIP)	2019	26.620

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO CUMPLIMIENTO

Introducir al sistema de información policial el 100% de los procedimientos conocidos	2018	100%	100%
Introducir al sistema de información policial el 100% de los procedimientos conocidos	2019	100%	100%
Introducir al sistema de información policial el 100% de los procedimientos conocidos	2020		-%