



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis de la Guàrdia Urbana de Barcelona

Data d'actualització: 01/08/2022

Data d'aprovació: 22/02/2019

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 2 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 3 -
Serveis	- 3 -
Policia de Seguretat.....	- 4 -
Policia Administrativa	- 5 -
Policia de Circulació	- 7 -
Policia de Proximitat	- 9 -
Atenció a la ciutadania (Guàrdia Urbana)	- 12 -
Annexos	- 17 -
Centres prestadors	- 17 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 27 -

La Carta de Serveis de la **Guàrdia Urbana** està adreçada als ciutadans i ciutadanes, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i realitza **Guàrdia Urbana** alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans i ciutadanes que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix mitjançant la Carta què pot exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu de la ciutadania a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació de la ciutadania, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dóna 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.

MISSIÓ

Exercir l'autoritat que li confereix l'ordenament jurídic i l'Alcaldia per prestar un servei públic que garanteixi la pacífica convivència, la seguretat dels ciutadans i el lliure exercici dels seus drets i llibertats i la seva qualitat de vida.

DADES DE CONTACTE

ADREÇA

C/ Guàrdia Urbana, 3-5, 08004 Barcelona

Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

112

WEB

www.bcn.cat/guardiaurbana

ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció es realitza a les Unitats Territorials i a la UIPA (Zona Franca).

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **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

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Atenció personal a la via pública.
- ✓ Atenció personal a les dependències.
- ✓ Resposta als requeriments dels serveis d'emergència.
- ✓ Vehicles abandonats a la via pública.

- ✓ Atenció de queixes i suggeriments per escrit.
- ✓ Atenció telefònica.

INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

- ✓ Nombre d'Incidents relacionats amb la seguretat ciutadana.
- ✓ Nombre d'Incidents relacionats amb comportaments regulats per ordenances municipals de Barcelona.
- ✓ Nombre d'accidents amb víctimes.
- ✓ Nombre d'incidents d'ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Nombre d'incidents de naturalesa assistencial
- ✓ Nombre de contactes amb la comunitat.
- ✓ Nombre de sessions divulgatives.

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ

Procediment:

1. Presentació de la queixa/suggeriment.
2. Recepció de la queixa/suggeriment a l'òrgan responsable de la seva resolució
3. Resolució de la queixa/suggeriment per part de l'òrgan responsable
4. Resposta en el cas de que s'hagi demanat.

Canals:

- ✓ **Presencial:** a les oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:** Als apartats de Guàrdia Urbana de la [bústia de queixes i suggeriments de l'Ajuntament de Barcelona](#)
- ✓ **Telefònic:** 010 / Telèfon del civisme 900 226 226

TEMPS DE RESPOSTA

30 dies naturals.

SERVEIS

Els Serveis de la Guàrdia Urbana actuals se centren en: garantir la seguretat en el territori de la ciutat de Barcelona conjuntament amb els altres cossos competents; vetllar per l'acompliment de les ordenances municipals; ordenació i regulació del trànsit, coadjuvar en la seguretat de la circulació i la prevenció de l'accidentalitat, atendre les víctimes en accidents de trànsit, restaurar la normalitat en la circulació després de qualsevol incident, i la investigació dels accidents; garantir la presència als barris i reforçar la prevenció tot enfortint les relacions amb la comunitat, el teixit associatiu i les escoles; informació, orientació i gestió administrativa dels serveis i dels tràmits específics relacionats amb la intervenció de la Guàrdia Urbana de Barcelona i amb els permisos temporals d'ocupació de la via pública.

Vegeu: http://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/ca/quefem_serveis.html

- ✓ **Policia de Seguretat**

- ✓ Policia Administrativa
- ✓ Policia de Circulació
- ✓ Policia de Proximitat
- ✓ Atenció a la ciutadania

POLICIA DE SEURETAT

DESCRIPCIÓ

Garantir la seguretat en el territori de la ciutat de Barcelona conjuntament amb els altres cossos competents.

UTILITAT

Coadjuvar en la seguretat del ciutadà.

GARANTIA

[DECRET LEGISLATIU 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.](#)

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [LLEI ORGÀNICA 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat. \(«BOE» 63, de 14-3-1986.\)](#)
- ✓ [LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals](#)
- ✓ [LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona](#)
- ✓ [LLEI 4/2003 d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els que estableixen les lleis i els reglaments de l'ordenament jurídic en qualitat de:

- ✓ Perjudicat
- ✓ Víctima
- ✓ Denunciat / investigat / Detingut
- ✓ Testimoni

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Primera assistència:
 - a. Auxili i atenció a la víctima
 - b. Protecció de persones i béns
2. Recepció/formulació de la denúncia
3. Informació dels drets.
4. Informació dels tràmits posteriors

Ofereix

Atenció. Intervenció. Seguretat a la ciutat.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella

-
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí
 - ✓ Oficina conjunta de recepció de denúncies GUB-PGCME

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:**
 - Oficina conjunta de recepció de denúncies GUB-PGCME, Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana
 - Reunions amb comerciants i reunions amb entitats
 - Audiència pública i sessió del plenari del consell de districte
- ✓ **Telemàtic:** [A la web de la Guàrdia Urbana](#)
- ✓ **Telefònic:** al número 112

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana
- ✓ **Telefònic:** al número 112, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:**
 - Servei a la via pública
 - Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana.

POLICIA ADMINISTRATIVA

DESCRIPCIÓ

Vetllar pel compliment de les ordenances municipals.

UTILITAT

Garanteix al ciutadà el compliment de les ordenances que regulen les competències municipals.

GARANTIA

- ✓ [DECRET LEGISLATIU 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.](#)
- ✓ [LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals](#)
- ✓ [LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona](#)
- ✓ [Ordenances municipals](#)

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [LLEI ORGÀNICA 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat. \(«BOE» 63, de 14-3-1986.\)](#)
- ✓ [LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals](#)

-
- ✓ [LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els que estableixen les lleis i els reglaments de l'ordenament jurídic en qualitat de:

- ✓ Perjudicat/da
- ✓ Víctima
- ✓ Denunciat
- ✓ Testimoni

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Primera assistència, atenció al perjudicat
2. Recepció/formulació de la denúncia
3. Informació dels drets
4. Informació dels tràmits posteriors

Ofereix

Atenció. Intervenció. Garantia d'acompliment de les ordenances.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:**
 - Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana i a les OACs mitjançant registre
 - Reunions amb comerciants i reunions amb entitats
 - Audiència pública i sessió del plenari del consell de districte
- ✓ **Telemàtic:** [A la web de la Guàrdia Urbana](#)
- ✓ **Telefònic:** al número 112

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** als Centres Prestadors (Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana)
- ✓ **Telefònic:** al número 112, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** Servei a la via pública i als Centres Prestadors (Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana)

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 20 minuts de mitjana.

POLICIA DE CIRCULACIÓ

DESCRIPCIÓ

Ordenació i regulació del trànsit, coadjuvar en la seguretat de la circulació i la prevenció de l'accidentalitat, atendre les víctimes en accidents de trànsit, restaurar la normalitat en la circulació després de qualsevol incident, i la investigació dels accidents.

UTILITAT

Millora la seguretat en la circulació de vehicles i vianants i la prevenció dels accidents.

GARANTIA

- ✓ [DECRET LEGISLATIU 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.](#)
- ✓ [LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals](#)
- ✓ [LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona](#)
- ✓ [Ordenances municipals](#)

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Ley 2/1986 de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad](#)
- ✓ [Ley 16/1991, de 10 de julio, de las Policías Locales](#)
- ✓ [Llei 22/1998, de 30 de desembre, 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)
- ✓ [Ordenança de circulació de vianants i de vehicles \(OCVV\)](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els que estableixen les lleis i els reglaments de l'ordenament jurídic en qualitat de:

- ✓ Perjudicat/da
- ✓ Víctima
- ✓ Denunciat / detingut
- ✓ Testimoni

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Primera assistència, atenció al perjudicat
2. Recepció/formulació de la denúncia
3. Informació dels drets.

4. Informació dels tràmits posteriors.

Ofereix

Intervenció. Fluïdesa del trànsit.

Document. Permís d'autorització de transports especials per les vies de la ciutat.

Cost i forma de Pagament

Taxes per prestacions de la Guàrdia urbana i circulacions especials. Ordenança fiscal núm. 3.8 <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/ORDENAN%C3%87A%203.8.pdf>

Demanda de permís de transport especial; La taxa s'ha de liquidar per mitjà de l'òrgan gestor, i s'ha de satisfer en els terminis reglamentaris. Tanmateix, en sol·licitar-se la prestació del servei es pot exigir el dipòsit previ d'una quantitat estimada per garantir el pagament de la taxa.

<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000472&style=empresa&language=ca>

Centres Prestadors

- ✓ Guàrdia Urbana de Barcelona
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí
- ✓ Unitat Central de Trànsit

Informació complementària

- ✓ <https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000472&style=empresa&language=ca>
- ✓ <http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/ORDENAN%C3%87A%203.8.pdf>

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:**
 - Als apartats de Guàrdia Urbana de la [bústia de queixes i suggeriments de l'Ajuntament de Barcelona](#)
 - en cas de demanda d'acompanyament de transport especial al correu GU_Transports@bcn.cat
- ✓ **Telefònic:** al número 112

Canals de Gestió

- ✓ **Telefònic:** al número 112

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** Servei a la via pública

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Reduir un 15% (18) de víctimes mortals per accidents de trànsit respecte l'any 2018. (Pla local de seguretat viària 2019-2022).
- ✓ Reduir un 12,1% (175) els ferits greus per accidents de trànsit respecte l'any 2018. (Pla local de seguretat viària 2019-2022).

-
- ✓ El temps d'arribada d'emergència. 10 minuts. (Font: Quadre de Comandament GUB Nivell 1)

POLICIA DE PROXIMITAT

DESCRIPCIÓ

Garantir la presència als barris i reforçar la prevenció tot enfortint les relacions amb la comunitat, el teixit associatiu i les escoles.

UTILITAT

Ajuda a la detecció precoç del conflicte i a la intervenció immediata per a la solució.

GARANTIA

[Pla Director de la Guàrdia Urbana](#)

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [LLEI ORGÀNICA 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat. \(«BOE» 63, de 14-3-1986.\)](#)
- ✓ [LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals](#)
- ✓ [LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els que estableixen les lleis i els reglaments de l'ordenament jurídic

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Demanda/acord del servei adient.
2. Prestació del servei al lloc sol·licitat.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana.
- ✓ Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% de contactes efectuats amb un marge d'error del 5%.
- ✓ Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat. (Font: memòria GUescola 2020-2021)

MODALITAT 1: INFORMACIÓ, ASSISTÈNCIA I AJUDA A LA CIUTADANIA

Descripció

Assistir el ciutadà en situacions d'emergència relacionada amb riscos de naturalesa social o mèdica.

Ofereix

Atenció. Intervenció. El servei assistencial.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella

-
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu
 - ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** als Centres Prestadors (Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana)
- ✓ **Telefònic:** al número 112

Canals de Gestió

- ✓ **Telefònic:** al número 112

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** Servei a la via pública

Objectiu de gestió

- ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana.

MODALITAT 2: COL·LABORACIÓ AMB EL VEÏNAT I ENTITATS DEL TERRITORI

Descripció

Mantenir relacions amb la comunitat i el teixit associatiu, mitjançant el contacte directe del servei de proximitat, i patrullatge en els eixos comercials.

Ofereix

Atenció. Intervenció. Atenció i escolta activa.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí

Canals de Petició

- ✓ Presencial:
 - als Centres Prestadors (Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana)
 - Reunions amb comerciants i reunions amb entitats
 - Audiència pública i sessió del plenari del consell de districte

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors (Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana)

Canals de Recepció

- ✓ Presencial:
 - Servei a la via pública
 - a les seus veïnals i de les entitats

Objectiu de gestió

- ✓ Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% de contactes efectuats.
- ✓ Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% els contactes a entitats i centres religiosos de la ciutat amb un total de 50 visites.

MODALITAT 3: DIVULGACIÓ PER A LA CONVIVÈNCIA I LA SEGURETAT

Descripció

Sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat a les escoles.

Ofereix

Activitat. Coneixement. Formació.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí

Canals de Petició

- ✓ Presencial:
 - Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana
 - Reunions concertades amb les escoles

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a les escoles

Objectiu de gestió

- ✓ Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat.

ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (GUÀRDIA URBANA)

DESCRIPCIÓ

Informació, orientació i gestió administrativa dels serveis i dels tràmits específics relacionats amb la intervenció de la Guàrdia Urbana de Barcelona i amb els permisos temporals d'ocupació de la via pública.

UTILITAT

Tràmits específics relacionats amb la intervenció de la Guàrdia Urbana per a la concessió de permisos o per l'accés a informes necessaris per a tramitacions posteriors.

GARANTIA

Autoritat competent.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ Veure: [Portal de Tràmits](#)
- ✓ [Ordenances Fiscals 2018](#)
- ✓ [LLEI ORGÀNICA 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat. \(«BOE» 63, de 14-3-1986.\)](#)
- ✓ [LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals](#)
- ✓ [LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona](#)
- ✓ [LLEI 4/2003 d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets: Accés, rectificació, cancel·lació i oposició a les bases on consten les seves dades http://administraciojusticia.gencat.cat/web/.content/documents/arxius/lo15_1999lopdcg.pdf

Deures: Pagament de les taxes corresponents

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Targeta d'armes:

1. Sol·licitud permís o renovació del permís
2. Pagament taxa
3. Obtenció del permís o de la renovació del permís

Accidents -Dades accident de trànsit (Dades bàsiques):

1. Sol·licitud de les dades bàsiques
2. Obtenció de les dades bàsiques

Accidents -Comunicat d'accident (Informe tècnic):

1. Sol·licitud del comunicat
2. Obtenció del comunicat
3. Pagament de la taxa corresponent

Informes intervenció patrulla:

1. Sol·licitud de l'informe
2. Obtenció de l'informe

Denúncies (trànsit i Ordenança municipal de convivència):

1. Sol·licitud de la denúncia
2. Recollida de la denúncia

Cessió de vehicles:

1. Sol·licitud
2. Obtenció confirmació cessió del vehicle

Gestió de vehicles ingressats en dipòsits municipals (Vehicles a disposició judicial i Precintes):

1. Recepció de l'ordre de retorn del vehicle
2. Recollida del vehicle

Ocupació espai públic (Filmacions, mudances, grues, bastides i reserves):

1. Sol·licitud del permís
2. Aportació de la documentació requerida
3. Pagament de taxes
4. Obtenció del permís

Objectes decomissats:

1. Pagament de taxes
2. Recollida de l'objecte decomissat

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts.

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRÀMITS DE GUÀRDIA URBANA**Descripció**

Informació, orientació i gestió de la part administrativa dels serveis i dels tràmits específics relacionats amb la intervenció de la Guàrdia Urbana de Barcelona i amb els permisos temporals d'ocupació de la via pública.

Ofereix

Document. Segons el tràmit a realitzar:

- ✓ Permís i renovació del permís per transportar i utilitzar les armes de tipus A i B de la 4a categoria (armes accionades per aire o un altre gas comprimit)
- ✓ Informe bàsic de la intervenció de patrulla de GUB en un accident amb ferits
- ✓ Informe intern de GUB elaborat per la patrulla que ha intervingut a l'accident, on consta tota la informació de les parts implicades i la possible causa de l'accident.
- ✓ Informes relatius a les actuacions de patrulles de GUB en casos de caigudes, contaminació acústica, molèsties veïnals, accidents sense ferits ...
- ✓ Denúncies de circulació imposades a la ciutat de Barcelona, tant d'estacionament com de moviment
- ✓ Denúncies de l'Ordenança de mesures per a fomentar la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona
- ✓ Acta de renúncia al vehicle (cotxe, moto, ciclomotor, camió) a favor de l'Ajuntament per al

seu posterior desballestament

- ✓ Ordre de recuperació, arran de l'ordre judicial, del vehicle ingressats als dipòsits municipals per intervenció de les patrulles de GUB i Mossos d'Esquadra i posats a disposició judicial fins al seu lliurament final (titular o d'altres)
- ✓ Ordre de recuperació, arran de l'ordre de desprecinte per part de l'entitat que va ordenar el precinte, del vehicle ingressat al dipòsit municipal
- ✓ Permís per la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic municipal per rodar pel·lícules, espots publicitaris o realitzar sessions fotogràfiques
- ✓ Permís per la instal·lació a la via pública de vehicles de mudances, grues, muntatge i desmuntatge de bastides, en part o totalitat de la calçada o vorera
- ✓ Ordre de recuperació dels objectes intervinguts a la via pública per les patrulles de la GUB degut a l'incompliment de les Ordenances Municipals

Cost i forma de Pagament

- ✓ **Targeta armes:** 25,62 € (permís o renovació). [Vegeu tràmit.](#)
- ✓ **Accidents.** [Vegeu tràmit.](#)
 - Dades accident de trànsit (Dades bàsiques): 0 euros
 - Comunicat d'accident (Informe tècnic): 117,68 € sol·licitud presencial de la persona amb un màxim d'una fotografia + 3,78€ per fotografia addicional, o bé 100,03 € sol·licitud de l'empresa asseguradora a través de la web amb un màxim d'una fotografia + 3,16 € per fotografia addicional.
- ✓ **Informes intervenció patrulla:** 28,18 euros. [Vegeu tràmit.](#)
- ✓ **Denúncies** (trànsit i ordenança municipal de convivència): 0 euros
- ✓ **Cessió de vehicles:** 0 euros. [Vegeu tràmit.](#)
- ✓ **Ocupació espai públic.** [Vegeu tràmit:](#)
 - Filmacions: 88,97 €/sol·licitud (tràmit) o 124,72€/sol·licitud (tràmit) si s'utilitza dron + 600 €/localització (ocupació via pública en el cas de rodatge) o 336 €/localització (ocupació via pública en el cas de sessions fotogràfiques)-
 - Mudances, grues, bastides i reserves: 40,79 € /sol·licitud (tràmit). La taxa d'ocupació estarà determinada per la següent fórmula: Quota tributària = PB x S x T x FCC x FCA x FCH. La interpretació d'aquesta fórmula està detallada a l'article 7è de l'Ordenança Fiscal 3.10.
- ✓ **Objectes decomissats:** 194,52 €/comís (recollida de l'objecte). [Vegeu tràmit.](#)

Pagament: Totes les taxes s'ingressen en compte bancari segons full de liquidació o d'autoliquidació.

Centres Prestadors

Tots els tràmits es poden realitzar a [l'Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)

En els tràmits de vehicles ingressats en dipòsits municipals, també presta el servei l'empresa municipal Barcelona [Serveis Municipals \(B:SM\)](#), mitjançant els dipòsits municipals de vehicles detallats.

I el tràmit de cessió de vehicles també el presten les Unitats Territorials de la GUB.

- ✓ Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana
- ✓ Dipòsit municipal Badajoz
- ✓ Dipòsit municipal Sant Genís-Vall d'Hebron
- ✓ Dipòsit municipal Joan Miró
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts
- ✓ Unitat Territorial Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris

- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí

Canals de Petició

Targeta armes. [Vegeu tràmit.](#)

- ✓ Presencial: [Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)

Accidents.

- ✓ Presencial:
 - [Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)
 - en [oficines OAC](#)
- ✓ Telemàtic: al [Portal de Tràmits](#), obligat per a les empreses d'assegurances. Telemàticament.

Informes intervenció patrulla

- ✓ Presencial:
 - [Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)
 - en [oficines OAC](#)
- ✓ Telemàtic: [Vegeu tràmit](#)

Denúncies (Trànsit o Ordenança municipal de convivència).

- ✓ Presencial: [Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)

Cessió de vehicles. [Vegeu tràmit.](#)

- ✓ Presencial: a tots els Centres Prestadors

Gestió de vehicles ingressats en dipòsits municipals (Vehicles a disposició judicial i Precintes). [Vegeu tràmit.](#)

- ✓ Presencial:
 - [Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)
 - als Centres Prestadors tipus dipòsit municipal de vehicles

Ocupació espai públic - Filmacions.

- ✓ Telemàtic: [Vegeu tràmit](#). Actualment només empreses

Ocupació espai públic - Mudances, grues, bastides i reserves

- ✓ Telemàtic: [Vegeu tràmit](#)

Objectes decomissats. [Vegeu tràmit](#)

- ✓ Presencial: [Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)

Canals de Gestió

- ✓ Presencial:
 - a l'[Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)
 - als [punts de registre de l'Ajuntament de Barcelona](#) a través d'instància

Canals de Recepció

Targeta armes.

- ✓ Presencial: [Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)

Accidents. Informes intervenció patrulla.

- ✓ Presencial: [Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)
- ✓ Telemàtic: al compte de correu electrònic del sol·licitant
- ✓ Correu postal: correu ordinari a l'adreça del sol·licitant

Denúncies.

- ✓ Presencial: [Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)

Cessió de vehicles.

- ✓ Presencial: a tots els Centres Prestadors

Gestió de vehicles ingressats en dipòsits municipals.

- ✓ Presencial: a tots els Centres Prestadors

Ocupació espai públic:

- ✓ Telemàtic: al compte de correu electrònic del sol·licitant

Objectes decomissats

- ✓ Presencial: [Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)

Objectiu de gestió

- ✓ Gestionar el 100% de les sol·licituds de tràmits en els terminis que estableix la normativa.

MODALITAT 2: OFICINA DE RECEPCIÓ DE DENÚNCIES**Descripció**

Atenció a les denúncies de la ciutadania en els cassos recollits en el Conveni marc de coordinació i col·laboració en matèria de Seguretat pública i policia entre el Departament d'Interior de la Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona.

Atendre les denúncies de la ciutadania de les següents tipologies:

- ✓ Pèrdues de documentació / objectes
- ✓ Furts, sempre que no hi hagi autor conegut o possibilitat d'identificar-lo
- ✓ Danys, sempre que no hi hagi autor conegut o possibilitat d'identificar-lo
- ✓ Robatoris amb força/furts en interior de vehicles, sempre que no hi hagi autor conegut o possibilitat d'identificar-lo.

Ofereix

Atenció. Atenció a la denúncia.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample
- ✓ Unitat Territorial Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu
- ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí
- ✓ Oficina conjunta de recollida de denúncies GUB-PGME

Canals de Petició

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors

Objectiu de gestió

- ✓ Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts.

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 10/12/2018

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA

ADREÇA	TELÈFON
La Rambla, 43, baixos, 08002 Barcelona Vegeu ubicació aquí	112 / 032 562 477 932 562 478
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
www.bcn.cat/guardiaurbana	gu_uto1@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ **Urgències:** Tots els dies. De 00:00h-24:00h.
- ✓ **Tràmits administratius:** de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 59, V13
- ✓ **Metro:** L3-Liceu

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals
- ✓ Prevenció de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el veïnat i entitats del territori
- ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat.
- ✓ Oficina de recepció de denúncies
- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE L'EIXAMPLE

ADREÇA	TELÈFON
c. Nàpols, 42-62, 08018 Barcelona Vegeu ubicació aquí	112 932 562 330
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
www.bcn.cat/guardiaurbana	gu_uto2@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ **Urgències:** Tots els dies. De 00:00h-24:00h.

-
- ✓ Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 54, H16, V19, V21
- ✓ Metro: L1-Arc de Triomf

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals
- ✓ Prevenció de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el veïnat i entitats del territori
- ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat.
- ✓ Oficina de recepció de denúncies
- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE SANTS-MONTJUÏC

ADREÇA

C Guàrdia Urbana, 2, 08004 Barcelona
Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

112
932 915 008

WEB

www.bcn.cat/guardiaurbana

CORREU ELECTRÒNIC

gu_uto3@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h.
- ✓ Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h

COM ARRIBAR-HI

- ✓ 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

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals
- ✓ Prevenció de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el veïnat i entitats del territori
- ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat
- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE LES CORTS

ADREÇA

C Les Corts, 25, 08028 Barcelona
Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

112
932 914 980

WEB

www.bcn.cat/guardiaurbana

CORREU ELECTRÒNIC

gu_uto4@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h.
- ✓ Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 5, 6, 7, 33, 34, 59, 63, 66, 67, 70, 75, 78, V3
- ✓ Metro: L3-Maria Cristina/Les Corts
- ✓ Tramvia: T1, T2, T3-Maria Cristina

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals
- ✓ Prevenció de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el veïnat i entitats del territori
- ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat
- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE SARRIÀ-SANT GERVASI

ADREÇA

Av. J Vicens Foix, 55, 08034 Barcelona
Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

112
932 914 353

WEB

www.bcn.cat/guardiaurbana

CORREU ELECTRÒNIC

gu_uto5@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ Urgències: Tots els dies. De 00:00h-24:00h.
- ✓ Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 130, V3, 68, 75, H4
- ✓ FGC: Reina Elisenda

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals

- ✓ Prevenció de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori
- ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat.
- ✓ Oficina de recepció de denúncies
- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE GRÀCIA

ADREÇA	TELÈFON
Av. Vallcarca, 205, 08023 Barcelona Vegeu ubicació aquí	112 933 264 000
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
www.bcn.cat/guardiaurbana	gu_uto6@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h.
- ✓ Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 119, 123, 124, 129, 27
- ✓ Metro: L3-Penitents

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals
- ✓ Prevenció de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori
- ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat.
- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE D'HORTA-GUINARDÓ

ADREÇA	TELÈFON
Av Cardenal Vidal Barraquer, 47*51, 08035 Barcelona Vegeu ubicació aquí	112 932 562 400
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
www.bcn.cat/guardiaurbana	gu_uto7@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h.
- ✓ Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 102, V21, V23, V25
- ✓ **Metro:** L3-Montbau, L5-Horta, L3-Mundet

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals
- ✓ Prevenició de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori
- ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat.
- ✓ Oficina de recepció de denúncies
- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE NOU BARRIS

ADREÇA

c. Marie Curie, 20, 08042 Barcelona
Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

112
932 914 848

WEB

www.bcn.cat/guardiaurbana

CORREU ELECTRÒNIC

gu_uto8@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ **Urgències:** Tots els dies. De 06:00h-22:00h.
- ✓ **Tràmits administratius:** de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 47, 122, V29, D40, D50
- ✓ **Metro:** L4-Llucmajor

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals
- ✓ Prevenició de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori
- ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat.
- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE SANT ANDREU

ADREÇA

c. Gran de la Sagrera, 179, 08027 Barcelona
Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

112
932 563 070

WEBwww.bcn.cat/guardiaurbana**CORREU ELECTRÒNIC**gu_ut09@bcn.cat**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

- ✓ **Urgències:** Tots els dies. De 00:00h-24:00h.
- ✓ **Tràmits administratius:** de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 34, 126, H8, V31
- ✓ **Metro:** L9N-L10- Onze de Setembre

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals
- ✓ Previsió de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori
- ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat.
- ✓ Oficina de recepció de denúncies
- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE SANT MARTÍ**ADREÇA**

c. Espronceda, 148-150, 08018 Barcelona
Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

112
932 562 850

WEBwww.bcn.cat/guardiaurbana**CORREU ELECTRÒNIC**gu_ut010@bcn.cat**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

- ✓ **Urgències:** Tots els dies. De 06:00h-22:00h.
- ✓ **Tràmits administratius:** de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 7, V27, H14
- ✓ **Metro:** L4-Selva de Mar, L4-Poblenou
- ✓ **Tramvia:** T4-Fluvià

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals
- ✓ Previsió de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori
- ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat.
- ✓ Oficina de recepció de denúncies
- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT D'INVESTIGACIÓ I PREVENCIÓ DE L'ACCIDENTALITAT (UIPA)

ADREÇA

C. A, 97 (Zona Franca), 08040 Barcelona
Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

112
93 256 31 44

WEB

www.bcn.cat/guardiaurbana

CORREU ELECTRÒNIC

gu_uipa@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres (a la Oficina d'informació i tràmits)
✓ De 09:00h a 14:00h (a la Oficina d'informació i tràmits)

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: V3, N1
- ✓ Metro: L10S Zona Franca

DESCRIPCIÓ

Reforçar el coneixement en la investigació i instrucció d'atestats per accidents i delictes contra la seguretat viària.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Prevenió de la seguretat viària

UNITAT CENTRAL DE TRÀNSIT (UCT)

ADREÇA

C. A, 97 (Zona Franca), 08040 Barcelona
Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

93 256 31 79

WEB

www.bcn.cat/guardiaurbana

CORREU ELECTRÒNIC

gu_transports@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Tràmits administratius: dies laborables de dilluns a divendres.
✓ De 08:00h a 14.00h

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 21, 23, H16, V3

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Ordenació i Regulació del trànsit

DIPÒSIT MUNICIPAL BADAJOZ

ADREÇA

C/ Badajoz, 168 (entre Bolívia i Av. Diagonal), 08018 Barcelona
Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

93 328 49 50

WEB

<http://www.gruabcn.cat>

CORREU ELECTRÒNIC

badajoz@bsmsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Tot l'any.
✓ De 00:00h a 24:00h.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 7, 92, 192, N7
- ✓ Metro: L1 Glòries
- ✓ Tramvia: T4 Ca l'Aranyó

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

DIPÒSIT MUNICIPAL SANT GENÍS-VALL D'HEBRON

ADREÇA

Pg. de la Vall d'Hebron 138-160, 08035 Barcelona
Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

93 428 06 98

WEB

<http://www.gruabcn.cat>

CORREU ELECTRÒNIC

sgenis@bsmsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Tot l'any.
✓ De 00:00h a 24:00h.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 27, 60, 73, 76, 119, 185, B19, V15, V21, N4
- ✓ Metro: L-3 i L-5 (parada: Vall d'Hebron)

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

DIPÒSIT MUNICIPAL JOAN MIRÓ

ADREÇA

C/Tarragona (entre Consell de Cent i Diputació), 08015 Barcelona
Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

93 423 05 70

WEB

<http://www.gruabcn.cat>

CORREU ELECTRÒNIC

miro@bsmsa.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Tot l'any.
✓ De 00:00h a 24:00h.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 27, 46, 109, 115, 150, V7, CJ, No, N1, N2, N13, N14, N15, N16, N17
- ✓ Metro: L-1 (Espanya), L-3 (Tarragona), L-8 (Espanya)
- ✓ FGC: (Estació Espanya) línies R5-R6-L8-S4-S7-S8- S33

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

OFICINA D'INFORMACIÓ I TRÀMITS DE LA GUÀRDIA URBANA

ADREÇA

C/ Guàrdia Urbana, 3, 08004 Barcelona
Vegeu ubicació [aquí](#)

WEB

http://www.bcn.cat/cgi-bin/ctveure_eq.pl?id=1264093702&SIPAC=19970000458&v=TRAM

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres.
✓ De 09:00h a 14:00h.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 55, 121, 13, 150
- ✓ Metro: L3-Poble Sec, L1,L3,L8-Pl. Espanya
- ✓ FGC: FGC-Pl. Espanya

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

OFICINA CONJUNTA DE RECOLLIDA DE DENÚNCIES GUB-PGME

ADREÇA

C/ Joan de Borbó, 32, 08003 Barcelona
Vegeu ubicació [aquí](#)

TELÈFON

932 565 480

WEB

www.bcn.cat/guardiaurbana

CORREU ELECTRÒNIC

gu_platges@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Tots els dies.

- ✓ Horari d'hivern (1 d'octubre a 31 de maig): De 09:00h a 21:00h
- ✓ Horari d'estiu (1 de juny a 30 de setembre): De 00:00h a 24:00h

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 47, 59, V15, V19, D20
- ✓ **Metro:** L4-Barceloneta

DESCRIPCIÓ

En aquest espai, els agents atenen peticions, consultes i denúncies adreçades als Mossos d'Esquadra o a la Guàrdia Urbana indistintament.

INSTAL·LACIONS

L'espai, de 684 metres quadrats, acull un servei de recepció de denúncies i la Unitat de Platges de la Guàrdia Urbana.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Oficina de recepció de denúncies

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 01/08/2022

Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats oferts a la ciutadania durant l'any 2020 s'han vist greument afectats, en alguns casos perquè no s'han pogut portar a terme, i en d'altres, perquè han vist molt reduïda la seva activitat.

És per això que els indicadors han vist disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no s'han pogut complir i/o avaluar.

SERVEI: POLICIA DE SEGURETAT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Incidents relacionats amb la seguretat ciutadana (Font: Mycellium)	97.871	-	-	-	
Incidents relacionats amb la seguretat ciutadana. Incidents de prioritat alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de la competència (Font: Mycellium)	6.001	5.852	5.894	-	
Incidents relacionats amb la seguretat ciutadana. Incidents de prioritat alta i gestionats per Guàrdia Urbana (Font: Mycellium)	-	-	-	13.064	848

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana

	2018	2019	2020	2021
Temps	8'02"	6'19"	6'38"	8'16"
Grau acompliment	124%	158%	151%	121%

Proposta per al 2022:

- ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana.

SERVEI: POLICIA ADMINISTRATIVA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Incidents relacionats amb comportaments regulats per les ordenances municipals (Font: Mycellium)	105.474	-	-	-	
Incidents relacionats amb comportaments regulats per les ordenances municipals. Incidents de prioritat alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de la competència (Font: Mycellium)	905	699	-	-	
Incidents relacionats amb comportaments regulats per les ordenances municipals, de prioritat alta i titularitat competència de Guàrdia Urbana (Font: Mycellium). El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 20 minuts de mitjana.	-	-	712	-	
Incidents relacionats amb comportaments regulats per les ordenances municipals, de prioritat alta i gestionats per Guàrdia Urbana (Font: Mycellium).	-	-	-	694	848

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 25 minuts de mitjana

	2018
Temps	19'02"
Grau acompliment	131%

2. El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 20 minuts de mitjana

	2019	2020	2021
Temps	10'13"	20'38"	20'26"
Grau acompliment	196%	97%	98%

Proposta per al 2022:

- ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 20 minuts de mitjana.

SERVEI: POLICIA DE CIRCULACIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'accidents de trànsit amb víctimes (Font: aplicació d'accidents)	9.430	9.180	-	5.715	7.000
Número de ferits greus per accident de trànsit (Font: aplicació d'accidents)	241	238	202	141	166
Nombre de víctimes mortals en accidents de trànsit (Font: Aplicació d'accidents)	12	21	22	14	12
Nombre d'incidents d'ordenació i regulació del trànsit (Font: Mycellium)	20.594	-	-	-	-
Temps mig d'arribada d'emergència. En 10 minuts (Font: Quadre de Comandament GUB Nivell 1)	8'36"	8'52"	8'47"	7'54"	7'42"

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Reduir el 30% de morts per accidents de trànsit respecte al 2012 (Pla local de seguretat viària 2013-2018)

	2018
% assolit	30%
Grau acompliment	100%

2. Reduir un 9,5% de víctimes mortals per accidents de trànsit respecte l'any 2018. (Pla local de seguretat viària 2019-2022)

	2019	2020	2021
Reduir	20% (17)	9,5% (19)	9,5% (19)
% assolit	89%	100%	100%
Grau acompliment	89%	100%	100%

3. Reduir un 20% els ferits greus per accidents de trànsit respecte al 2012 (Pla local de seguretat viària 2013-2018)

	2018
% assolit	10%
Grau acompliment	50%

4. Reduir un 8% els ferits greus per accidents de trànsit respecte l'any 2018. (Pla local de seguretat viària 2019-2022)

	2019	2020	2021
Reduir	16% (167)	8% (183)	8% (183)
% assolit	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%

5. El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana

	2018	2019
Temps	8'52"	8'47"
Grau acompliment	117%	114%

6. Temps mig d'arribada d'emergència. 10 minuts (Font: Quadre de Comandament GUB Nivell 1)

	2020	2021
Temps	7'54"	7'42"
Grau acompliment	127%	130%

Proposta per al 2022:

- ✓ Reduir un 15% (18) de víctimes mortals per accidents de trànsit respecte l'any 2018. (Pla local de seguretat viària 2019-2022)
- ✓ Reduir un 12,1% (175) els ferits greus per accidents de trànsit respecte l'any 2018. (Pla local de seguretat viària 2019-2022)
- ✓ Temps mig d'arribada d'emergència. 10 minuts (Font: Quadre de Comandament GUB Nivell 1)

INDICADORS DE GESTIÓ

Curs	2017 2016/17	2018 2017/18	2019 2018/19	2020 2019/20	2021 2020/21
Incidents de naturalesa assistencial (Font: Mycellium)	34.301	-	-	-	-
Incidents de naturalesa assistencial. Incidents de prioritats alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de competència (Font: Mycellium)	7.830	10.976	7.258	-	-
Incidents de naturalesa assistencial i d'emergència social o mèdica de prioritats alta i gestionats per Guàrdia Urbana (Font: Mycellium).	-	-	-	8.314	13.668
Nombre de contactes fets amb la comunitat (Font: NIP-SIP)	7.042	7.143	5.892	4.019	4.034
Nombre de sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat efectuades a les escoles (Font: memòria GUescola)	2.339	2.328	2.300	-	-
Sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat (Font: memòria GUescola)	-	-	-	1.421	2.175

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritats alta de naturalesa assistencial i d'emergència social o mèdica ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana

	2020
Temps	10'05"
Grau acompliment	149%

2. El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritats alta de naturalesa assistencial ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana

	2020
Temps	10'31"
Grau acompliment	143%

3. El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritats alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana

	2018	2019	2021
Temps	10'41"	10'49"	9'48"
Grau acompliment	140%	139%	153%

4. Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% de contactes efectuats amb un marge d'error del 5%

	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%

5. Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat

Font: memòria GUescola	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
% assolit	68,9%	67,8%	55,2%	55,8%
Grau acompliment	106%	104%	85%	86%

Proposta per al 2022:

- ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritats alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana.

- ✓ Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% de contactes efectuats amb un marge d'error del 5%
- ✓ Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat.

MODALITAT 1: INFORMACIÓ, ASSISTÈNCIA I AJUDA A LA CIUTADANIA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Incidents de naturalesa assistencial (Font: Mycellium)	34.301	-	-	-	-
Incidents de naturalesa assistencial. Incidents de prioritat alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de competència (Font: Mycellium)	7.830	7.343	7.103	-	9.669
Incidents de naturalesa assistencial. Incidents de prioritat alta i gestionats per Guàrdia Urbana (Font: Mycellium)	-	-	-	5.635	-

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana

	2018	2019	2020	2021
Temps	9'34"	10'33"	10'31"	8'42"
Grau compliment	157%	142%	143%	173%

Proposta per al 2022:

- ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana

MODALITAT 2: COL·LABORACIÓ AMB EL VEÏNAT I ENTITATS DEL TERRITORI

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de contactes fets amb la comunitat (Font: NIP-SIP)	7.042	7.143	5.982	4.109	4.034
Contactes a entitats i centres religiosos de la ciutat amb un total de 50 visites	-	-	89	96	61

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% de contactes efectuats

	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%
Grau compliment	100%	100%	100%	100%

2. Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% els contactes amb entitats i centres religiosos de la ciutat amb un total de 50 visites

	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%
Grau compliment	100%	100%	100%

Proposta per al 2022:

- ✓ Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% de contactes efectuats

- ✓ Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% els contactes a entitats i centres religiosos de la ciutat amb un total de 50 visites

MODALITAT 3: DIVULGACIÓ PER A LA CONVIVÈNCIA I LA SEURETAT

INDICADORS DE GESTIÓ

Curs	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
Nombre de sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat a escoles (Font: memòria GUescola)	2.339	2.328	2.300	1.421	2.175

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat

	2018	2019	2020	2021
% assolit	68,9%	67,8%	55,2%	55,8%
Grau compliment	106%	104%	85%	86%

Proposta per al 2022:

- ✓ Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat

SERVEI: ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (GUÀRDIA URBANA)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de procediments instruïts per Guàrdia Urbana. (Font: NIP-SIP)	35.897	42.689	26.620	28.480	32.989
Número de tràmits gestionats per la OIT	-	-	97.367	49.533	-

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts

	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%
Grau compliment	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2022:

- ✓ Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRÀMITS DE GUÀRDIA URBANA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de tràmits gestionats	66.796	46.567	-	-	-
Número de tràmits gestionats per la OIT	-	-	97.367	49.533	116.479

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Gestionar el 100% de les sol·licituds de tràmits en els terminis que estableix la normativa

	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2022:

- ✓ Gestionar el 100% de les sol·licituds de tràmits en els terminis que estableix la normativa

MODALITAT 2: OFICINA DE RECEPCIÓ DE DENÚNCIES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de procediments instruits per Guàrdia Urbana (Font: NIP-SIP)	35.897	42.689	26.620	28.480	32.989

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts

	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2022:

- ✓ Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts