



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Servicios de la Guardia Urbana de Barcelona

**Fecha de actualización: 01/08/2022**

*Fecha de aprobación: 22/02/2019*

## **ÍNDICE**

<b>Misión .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>Datos de contacto .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>Compromisos de calidad .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias .....</b>	<b>- 3 -</b>
<b>Servicios.....</b>	<b>- 3 -</b>
Policía de Seguridad .....	- 4 -
Policía Administrativa .....	- 5 -
Policía de Circulación .....	- 7 -
Policía de Proximidad .....	- 9 -
Atención a la ciudadanía (Guardia Urbana) .....	- 12 -
<b>Anexos .....</b>	<b>- 18 -</b>
Centros prestadores.....	- 18 -
Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión .....	- 28 -

La Carta de Servicios de **Guardia Urbana** está dirigida a ciudadanos y ciudadanas, 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.

## MISIÓN

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. España
- ✓ **FGC:** FGC-Pl. España

## 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

#### PARTICIPACIÓN

---

##### Procedimiento:

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.

##### Canales:

- ✓ Presencial: en las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ Telemático: En los apartados de Guardia Urbana del [buzón de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Barcelona](#)
- ✓ Telefónico: 010 / Teléfono del civismo 900 226 226

#### TIEMPO DE RESPUESTA

---

30 días naturales.

## 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

- ✓ [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 LAS PERSONAS USUARIAS

Los que establecen las leyes y reglamentos del ordenamiento jurídico en calidad de:

- ✓ Perjudicado
- ✓ Víctima
- ✓ Denunciado / investigado / Detenido
- ✓ Testigo

### PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Primera asistencia:
  - 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

Gratuito.

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

### Canales de Petición

---

- ✓ Presencial:
  - Oficina conjunta de recepción de denuncias GUB-PGCME, Unidades Territoriales de la Guardia Urbana
  - Reuniones con comerciantes y reuniones con entidades
  - Audiencia pública y sesión del plenario del consejo de distrito
- ✓ Telemático: [En la web de la Guardia Urbana](#)
- ✓ Telefónico: en el número 112

### Canales de Gestión

---

- ✓ Presencial: 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
  - 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 LAS PERSONAS USUARIAS

Los que establecen las leyes y reglamentos del ordenamiento jurídico en calidad de:

- ✓ Perjudicado
- ✓ Víctima
- ✓ Denunciado / investigado / Detenido
- ✓ Testigo

## PROCEDIMIENTO 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

Gratuito.

## 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
  - Reuniones con comerciantes y reuniones con entidades
  - Audiencia pública y sesión del plenario del consejo de distrito
- ✓ Telemático: [En la web de la Guardia Urbana](#)
- ✓ Telefónico: en el número 112

## 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 \(OCV\)](#)

### DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

---

Los que establecen las leyes y reglamentos del ordenamiento jurídico en calidad de:

- ✓ Perjudicado
- ✓ Víctima
- ✓ Denunciado / investigado / Detenido
- ✓ Testigo



## PROCEDIMIENTO 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

---

**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/ORDENANZA%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/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000472&style=empresa&language=es>

### 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

### Información complementaria

---

- ✓ <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>

### Canales de Petición

---

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

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Telefónico:** en el número 112

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** Servicio a la vía pública

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

- ✓ Reducir un 15% (18) de víctimas mortales por accidentes de tráfico respecto a 2018. (*Plan local de Seguridad vial 2019-2022*)
- ✓ Reducir un 12,1% (175) los heridos graves por accidentes de tráfico respecto a 2018. (*Plan local de Seguridad vial 2019-2022*)
- ✓ El tiempo de llegada de emergencia. 10 minutos. (*Fuente: Cuadro de mando GUB Nivel 1*)

### 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 DE LAS PERSONAS USUARIAS

---

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

---

- ✓ 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%.
- ✓ Efectuar sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en el 65% de las escuelas de la ciudad. (*Fuente: memoria GUESCOLA 2020-2021*)

### MODALIDAD 1: INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y AYUDA A LA CIUDADANÍA

#### 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**

---

Gratuito.

### **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:** 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

### **Objetivo 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: COLABORACIÓN CON LA VECINDAD Y ENTIDADES DEL TERRITORIO**

### **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**

---

Gratuito.

### **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:**
  - En los Centros Prestadores (Unidades Territoriales de la Guardia Urbana)
  - Reuniones con comerciantes y reuniones con entidades
  - 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

#### ***Objetivo 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: DIVULGACIÓN PARA LA CONVIVENCIA Y LA SEGURIDAD**

#### ***Descripción***

---

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

#### ***Ofrece***

---

**Actividad.** Conocimiento. Formación.

#### ***Coste y forma de Pago***

---

Gratuito.

#### ***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
  - Reuniones concertadas con los colegios

#### ***Canales de Recepción***

---

- ✓ **Presencial:** en los colegios

## Objetivo 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 LAS PERSONAS USUARIAS

---

**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:** 25,62 € (permiso o renovación). [Ver trámite.](#)
- ✓ **Accidentes.** [Ver trámite.](#)
  - Datos accidente de tráfico (Datos básicos): 0 euros
  - Comunicado de accidente (Informe técnico): 117,68 € solicitud presencial de la persona con un máximo de una fotografía + 3,78€ por fotografía adicional, o bien 100,03 € solicitud de la empresa aseguradora a través de la web con un máximo de una fotografía + 3,16 € per fotografía adicional.
- ✓ **Informes intervención patrulla:** 28,18 euros. [Ver trámite.](#)
- ✓ **Denuncias** (tráfico y ordenanza municipal de convivencia): 0 euros
- ✓ **Cesión de vehículos:** 0 euros. [Ver trámite.](#)
- ✓ **Ocupación espacio público.** [Ver trámite.](#)
  - Filmaciones: 88,97 €/solicitud (trámite) o 124,72€/solicitud (trámite) si se utiliza dron + 600 €/localización (ocupación vía pública en el caso de rodaje) o 336 €/localización (ocupación vía pública en el caso de sesiones fotográficas)-
  - Mudanzas, grúas, andamios y reservas: : 40,79 € /solicitud (trámite). La tasa de ocupación estará determinada per la siguiente fórmula: cuota tributaria = PB x S x T x FCC x FCA x FCH. La interpretación de esta fórmula está detallada en el artículo 7º de la Ordenanza Fiscal 3.10
- ✓ **Objetos decomisados:** 194,52 €/comiso (recogida del objeto). [Ver trámite.](#)

Pago: 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](#)
  - 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](#)
  - en [oficinas OAC](#)
- ✓ **Telemático:** [Ver trámite](#)

##### **Denuncias (Tráfico u 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](#)
  - 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](#)

#### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Presencial:**
  - [Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana](#)
  - [puntos de registro del Ayuntamiento de Barcelona](#) a través de instancia

#### **Canales de Recepción**

---

##### **Tarjeta armas.**

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

##### **Accidentes. Informes intervención patrulla.**

- ✓ **Presencial:** [Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana](#)
- ✓ **Telemático:** cuenta de correo electrónico del solicitante



- ✓ Correo postal: correo ordinario en la dirección del solicitante

#### **Denuncias.**

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

#### **Cesión de vehículos.**

- ✓ Presencial: en todos los Centros Prestadores

#### **Gestión de vehículos ingresados en depósitos municipales.**

- ✓ Presencial: en todos los Centros Prestadores

#### **Ocupación espacio público:**

- ✓ Telemático: cuenta de correo electrónico del solicitante

#### **Objetos decomisados**

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

### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ 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**

---

Gratuito.

### **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

#### ***Objetivo 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

##### WEB

[www.bcn.cat/guardiaurbana](http://www.bcn.cat/guardiaurbana)

##### CORREO ELECTRÓNICO

[gu\\_uto1@bcn.cat](mailto:gu_uto1@bcn.cat)

##### 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 DE SERVICIO

- ✓ 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

##### WEB

[www.bcn.cat/guardiaurbana](http://www.bcn.cat/guardiaurbana)

##### CORREO ELECTRÓNICO

[gu\\_uto2@bcn.cat](mailto:gu_uto2@bcn.cat)

#### 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 DE SERVICIO

---

- ✓ 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 SANTS-MONTJUÏC

#### DIRECCIÓN

C Guardia Urbana, 2, 08004 Barcelona  
Ver ubicación [aquí](#)

#### TELÉFONO

112  
932 915 008

#### WEB

[www.bcn.cat/guardiaurbana](http://www.bcn.cat/guardiaurbana)

#### CORREO ELECTRÓNICO

[gu\\_uto3@bcn.cat](mailto:gu_uto3@bcn.cat)

#### 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 DE SERVICIO

---

- ✓ 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

### WEB

[www.bcn.cat/guardiaurbana](http://www.bcn.cat/guardiaurbana)

### CORREO ELECTRÓNICO

[gu\\_uto4@bcn.cat](mailto:gu_uto4@bcn.cat)

### 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 DE SERVICIO

- ✓ 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

### WEB

[www.bcn.cat/guardiaurbana](http://www.bcn.cat/guardiaurbana)

### CORREO ELECTRÓNICO

[gu\\_uto5@bcn.cat](mailto:gu_uto5@bcn.cat)

### 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 DE SERVICIO

- ✓ 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

### WEB

[www.bcn.cat/guardiaurbana](http://www.bcn.cat/guardiaurbana)

### CORREO ELECTRÓNICO

[gu\\_uto6@bcn.cat](mailto:gu_uto6@bcn.cat)

### 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 DE SERVICIO

- ✓ 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

### WEB

[www.bcn.cat/guardiaurbana](http://www.bcn.cat/guardiaurbana)

### CORREO ELECTRÓNICO

[gu\\_uto7@bcn.cat](mailto:gu_uto7@bcn.cat)

### 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 DE SERVICIO

---

- ✓ 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

#### WEB

[www.bcn.cat/guardiaurbana](http://www.bcn.cat/guardiaurbana)

#### CORREO ELECTRÓNICO

[gu\\_uto8@bcn.cat](mailto:gu_uto8@bcn.cat)

#### 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 DE SERVICIO

---

- ✓ 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

**WEB**

[www.bcn.cat/guardiaurbana](http://www.bcn.cat/guardiaurbana)

**CORREO ELECTRÓNICO**

[gu\\_ut09@bcn.cat](mailto:gu_ut09@bcn.cat)

**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 DE SERVICIO**

- ✓ 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

**WEB**

[www.bcn.cat/guardiaurbana](http://www.bcn.cat/guardiaurbana)

**CORREO ELECTRÓNICO**

[gu\\_ut010@bcn.cat](mailto:gu_ut010@bcn.cat)

**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 DE SERVICIO**

- ✓ 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

### WEB

[www.bcn.cat/guardiaurbana](http://www.bcn.cat/guardiaurbana)

### CORREO ELECTRÓNICO

[gu\\_uipa@bcn.cat](mailto:gu_uipa@bcn.cat)

### 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 DE 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

### WEB

[www.bcn.cat/guardiaurbana](http://www.bcn.cat/guardiaurbana)

### CORREO ELECTRÓNICO

[gu\\_transports@bcn.cat](mailto:gu_transports@bcn.cat)

### 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 DE SERVICIO

- ✓ Ordenación y Regulación del tráfico

## DEPÓSITO MUNICIPAL BADAJOZ

### DIRECCIÓN

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

### TELÉFONO

93 328 49 50

### WEB

<http://www.gruabcn.cat>

### CORREO ELECTRÓNICO

[badajoz@bsmsa.cat](mailto:badajoz@bsmsa.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 DE 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

### WEB

<http://www.gruabcn.cat>

### CORREO ELECTRÓNICO

[sgenis@bsmsa.cat](mailto:sgenis@bsmsa.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 DE 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

### WEB

<http://www.gruabcn.cat>

### CORREO ELECTRÓNICO

[miro@bsmsa.cat](mailto:miro@bsmsa.cat)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

Todo el año  
✓ De 00:00h a 24:00h.

### CÓMO LLEGAR

- ✓ **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:** (Estación Espanya) líneas R5-R6-L8-S4-S7-S8- S33

### MODALIDADES DE 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](#)

### WEB

[http://www.bcn.cat/cgi-bin/ctveure\\_eq.pl?id=1264093702&SIPAC=19970000458&v=TRAM](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-Pl. Espanya
- ✓ **FGC:** FGC-Pl. Espanya

### MODALIDADES DE 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

932 565 480

### WEB

[www.bcn.cat/guardiaurbana](http://www.bcn.cat/guardiaurbana)

### CORREO ELECTRÓNICO

[gu\\_platges@bcn.cat](mailto:gu_platges@bcn.cat)

### 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 DE SERVICIO

- ✓ Oficina de recepción de denuncias

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha actualización: 01/08/2022

Hay que tener en cuenta que a raíz de la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), muchos de los servicios y modalidades ofertados en la ciudadanía durante el año 2020 se han visto gravemente afectados, en algunos casos porque no se han podido llevar a cabo, y en otros, porque han visto muy reducida su actividad.

Es por eso que los indicadores han visto disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se han podido cumplir y / o evaluar.

### SERVICIO: POLICÍA DE SEGURIDAD

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Incidentes relacionados con la seguridad ciudadana (Fuente: Mycellium)	97.871	-	-	-	
Incidentes relacionados con la seguridad ciudadana. Incidentes de prioridad alta, donde la Guardia Urbana tiene la titularidad de la competencia (Fuente: Mycellium)	6.001	5.852	5.894	-	
Incidentes relacionados con la seguridad ciudadana. Incidentes de prioridad alta y gestionados por Guardia Urbana (Fuente: Mycellium)	-	-	-	13.064	848

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 10 minutos de media

	2018	2019	2020	2021
Tiempo	8'02"	6'19"	6'38"	8'16"
Grado de cumplimiento	124%	158%	151%	121%

Propuesta para el 2022:

- ✓ El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 10 minutos de media.

**SERVICIO: POLICÍA ADMINISTRATIVA**

**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2017	2018	2019	2020	2021
Incidentes relacionados con comportamientos regulados por las ordenanzas municipales (Fuente: Mycellium)	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 (Fuente: Mycellium)	905	699	-	-	
Incidentes relacionados con comportamientos regulados por las ordenanzas municipales, de prioridad alta y titularidad competencia de Guardia Urbana (Font: Mycellium). El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta ha de ser inferior a 20 minutos de media	-	-	712	-	
Incidentes relacionados con comportamientos regulados por las ordenanzas municipales, de prioridad alta y gestionados por Guardia Urbana (Font: Mycellium)	-	-	-	694	848

**OBJETIVOS DE GESTIÓN**

1. **El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 25 minutos de media**

	2018
Tiempo	19'02"
Grado de cumplimiento	131%

2. **El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 20 minutos de media**

	2019	2020	2021
Tiempo	10'13"	20'38"	20'26"
Grado de cumplimiento	196%	97%	98%

Propuesta para el 2022:

- ✓ El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 20 minutos de media.

**SERVICIO: POLICÍA DE CIRCULACIÓN**

**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de accidentes de tráfico con víctimas (Fuente: aplicación de accidentes)	9.430	9.180	-	5.715	7.000
Número de heridos graves por accidente de tráfico (Fuente: aplicación de accidentes)	241	238	202	141	166
Número de víctimas mortales por accidente de tráfico (Fuente: aplicación de accidentes)	12	21	22	14	12
Número de incidentes de ordenación y regulación del tráfico (Fuente: Mycelium)	20.594	-	-	-	-
Tiempo medio de llegada de emergencia. En 10 minutos (Fuente: Cuadro de Mando GUB Nivel 1)	8'36"	8'52"	8'47"	7'54"	7'42"

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Reducir el 30% de muertes por accidentes de tráfico respecto a 2012 (Plan local de seguridad vial 2013-2018)

	2018
% alcanzado	30%
Grado de cumplimiento	100%

2. Reducir % de víctimas mortales por accidentes de tráfico respecto a 2018. (Plan local de seguridad vial 2019-2022)

	2019	2020	2021
<b>Reducir</b>	<b>20% (17)</b>	<b>9,5% (19)</b>	<b>9,5% (19)</b>
% alcanzado	89%	100%	100%
Grado de cumplimiento	89%	100%	100%

3. Reducir un 20% los heridos graves por accidentes de tráfico respecto a 2012 (Plan local de seguridad vial 2013-2018)

	2018
% alcanzado	10%
Grado de cumplimiento	50%

4. Reducir un 8% los heridos graves por accidentes de tráfico respecto a 2018. (Plan local de Seguridad vial 2019-2022)

	2019	2020	2021
<b>Reducir</b>	<b>16% (167)</b>	<b>8% (183)</b>	<b>8% (183)</b>
% alcanzado	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%

5. El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta debe ser inferior a 10 minutos de media

	2018	2019
Tiempo	8'52"	8'47"
Grado de cumplimiento	117%	114%

6. Tiempo medio de llegada de emergencia. 10 minutos (Fuente: Cuadro de Mando GUB Nivel 1)

	2020	2021
Tiempo	7'54"	7'42"
Grado de cumplimiento	127%	130%

### Propuesta para el 2022:

- ✓ Reducir un 15% (18) de víctimas mortales por accidentes de tráfico respecto a 2018. (Plan local de seguridad vial 2019-2022)
- ✓ Reducir un 12,1% (175) los heridos graves por accidentes de tráfico respecto a 2018. (Plan local de seguridad vial 2019-2022)
- ✓ Tiempo medio de llegada de emergencia. 10 minutos (Fuente: Cuadro de Mando GUB Nivel 1)

INDICADORES DE GESTIÓN

Curso	2017 2016/17	2018 2017/18	2019 2018/19	2020 2019/20	2021 2020/21
Incidentes de naturaleza asistencial (Fuente: Mycellium)	34.301	-	-	-	-
Incidentes de naturaleza asistencial. Incidentes de prioridad alta, donde la Guardia Urbana tiene la titularidad de competencia (Fuente: Mycellium)	7.830	10.976	7.258	-	-
Incidentes de naturaleza asistencial y de emergencia social o médica de prioridad alta y gestionados por Guardia Urbana (Fuente: Mycellium)	-	-	-	8.314	13.668
Número de contactos hechos con la comunidad (Fuente: NIP-SIP)	7.042	7.143	5.892	4.019	4.034
Número de sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad efectuadas en los colegios (Fuente: memoria GUEScola)	2.339	2.328	2.300	-	-
Sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad (Fuente: memoria GUEScola)	-	-	-	1.421	2.175

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta de naturaleza asistencial y de emergencia social o médica debe ser inferior a 15 minutos de media

	2020
Tiempo	10'05''
Grado de cumplimiento	149%

2. El tiempo de llegada de la patrulla a los servicios de prioridad alta de naturaleza asistencial debe ser inferior a 15 minutos de media

	2020
Tiempo	10'31''
Grado de cumplimiento	143%

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

	2018	2019	2021
Tiempo	10'41''	10'49''	9'48''
Grado de cumplimiento	140%	139%	153%

4. Introducir en la aplicación NIP-SIP el 100% de contactos efectuados con un margen de error del 5%

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%

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

Font: memòria GUEScola	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
% alcanzado	68,9%	67,8%	55,2%	55,8%
Grado de cumplimiento	106%	104%	85%	86%



Propuesta para el 2022:

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

## MODALIDAD 1: INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y AYUDA A LA CIUDADANÍA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Incidentes de naturaleza asistencial (Fuente: Mycellium)	34.301	-	-	-	-
Incidentes de naturaleza asistencial. Incidentes de prioridad alta y que Guardia Urbana tiene la titularidad de competencia (Fuente: Mycellium)	7.830	7.343	7.103	-	9.669
Incidentes de naturaleza asistencial. Incidentes de prioridad alta y gestionados por Guardia Urbana (Fuente: Mycellium)	-	-	-	5.635	-

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021
Tiempo	9'34"	10'33"	10'31"	8'42"
Grado de cumplimiento	157%	142%	143%	173%

Propuesta para el 2022:

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

## MODALIDAD 2: COLABORACIÓN CON LA VECINDAD Y ENTIDADES DEL TERRITORIO

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de contactos hechos con la comunidad (Fuente: NIP-SIP)	7.042	7.143	5.982	4.109	4.034
Contactos a entidades y centros religiosos de la ciudad con un total de 50 visitas.	-	-	89	96	61

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Introducir en la aplicación NIP-SIP el 100% de contactos efectuados

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%

2. 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	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

- ✓ 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: DIVULGACIÓN PARA LA CONVIVENCIA Y LA SEGURIDAD

#### INDICADORES DE GESTIÓN

Curso	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
Número de sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en las escuelas (Fuente: memoria GUescola)	2.339	2.328	2.300	1.421	2.175

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	68,9%	67,8%	55,2%	55,8%
Grado de cumplimiento	106%	104%	85%	86%

Propuesta para el 2022:

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

### SERVICIO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (GUARDIA URBANA)

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de procedimientos instruidos por Guardia Urbana. (Fuente: NIP-SIP)	35.897	42.689	26.620	28.480	32.989
Número de trámites gestionados por la OIT	-	-	97.367	49.533	-

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Introducir al sistema de información policial el 100% de los procedimientos conocidos

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	10%	10%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Introducir al sistema de información policial el 100% de los procedimientos conocidos

## MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRÁMITES DE GUARDIA URBANA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de trámites gestionados	66.796	46.567	-	-	-
Número de trámites gestionados por la OIT	-	-	97.367	49.533	116.479

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Gestionar el 100% de las solicitudes de trámites en los plazos que establece la normativa

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

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

## MODALIDAD 2: OFICINA DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de procedimientos instruidos por Guardia Urbana (Fuente: NIP-SIP)	35.897	42.689	26.620	28.480	32.989

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Introducir en el sistema de información policial el 100% de los procedimientos conocidos

	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Introducir en el sistema de información policial el 100% de los procedimientos conocidos