Ajuntament de Barcelona

Carta de Servicios de la Guardia Urbana de Barcelona

Fecha de actualización: 16/06/2025

Fecha de aprobación: 22/02/2019

ÍNDICE

Misión ..... **- 2 -**

Datos de contacto ..... **- 2 -**

Compromisos de calidad ..... **- 2 -**

Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias ..... **- 3 -**

Servicios ..... **- 3 -**

Policía de Seguridad ..... - 4 -

Policía Administrativa ..... - 5 -

Policía de Circulación ..... - 7 -

Policía de Proximidad ..... - 9 -

Atención a la ciudadanía (Guardia Urbana) ..... - 12 -

Anexos ..... **- 18 -**

Centros prestadores ..... - 18 -

Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión ..... - 28 -

La Carta de Servicios de **Guardia Urbana** está dirigida a personas, 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 sus usuarios:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, la ciudadanía conoce 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 la ciudadanía, 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 ciudadana y el libre ejercicio de sus derechos y libertades y su calidad de vida.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN	TELÉFONO
C/ Guardia Urbana, 3-5, 08004 Barcelona Ver la ubicación aquí	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.

COMPENSACIONES POR INCUMPLIMIENTOS

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial hacia el Ayuntamiento.

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.

Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/

- ✓ **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 ciudadana.

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 Barceloneta
- ✓ Oficina conjunta de recepción de denuncias GUB-PGCME Eixample

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
- ✓ 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 a la ciudadanía 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:

- ✓ Persona perjudicada
- ✓ Víctima
- ✓ Persona denunciada
- ✓ Testigo

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Primera asistencia, atención a la persona perjudicada
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
- ✓ 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 de la persona solicitante

Canales de Recepción

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

POLICÍA DE CIRCULACIÓN

DESCRIPCIÓN

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

UTILIDAD

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

GARANTÍA

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley 2/1986 de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
- ✓ Ley 16/1991, de 10 de julio, de las Policías Locales
- ✓ Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta Municipal de Barcelona
- ✓ Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (BOE núm. 261, de 31 de octubre de 2015).
- ✓ Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación (consolidado a 01 10 2015)
- ✓ Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento sancionador en materia de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. (BOE núm. 95, de 21 de abril)
- ✓ Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos. (BOE nº 22, de 26 de enero de 1999; corrección de errores en BOE nº 38, de 13 de febrero de 1999)
- ✓ Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores (consolidado a 31 12 2015)
- ✓ Ordenanza de Circulación de Peatones y de Vehículos (OCVV)

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

- ✓ Persona perjudicada
- ✓ Víctima
- ✓ Persona denunciada/detenida
- ✓ Testigo

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Primera asistencia, atención a la persona perjudicada
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

https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/sites/default/files/of_3.8_serveis_especials_gub.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://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/19970000472

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://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/19970000472
- ✓ https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/normativa/2021-01/3.8-taxes-per-prestacions-de-la-guardia-urbana-i-circulacions-especials.pdf?profile=1

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
  - https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/tramites/vehiculos
  - en caso de demanda de acompañamiento de transporte especial en el correo 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 en un período de cuatro años la mortalidad en accidentes de tráfico un 20% respecto del año 2018. Se aplica proporcionalmente, un objetivo acumulativo del 5% anual (Plan local de seguridad vial 2019-2022, prorrogado para los años 2023-2024 mediante adenda aceptada por el Servei Català de Trànsit).
- ✓ Reducir en un periodo de cuatro años los heridos graves en accidentes de tráfico un 16% respecto un 16% los heridos graves per accidentes de tráfico respecto del año 2018. Se aplica proporcionalmente, un objetivo acumulativo del 5% anual (Plan local de seguridad vial 2019-2022, prorrogado para los años 2023-2024 mediante adenda aceptada por el Servei Català de Trànsit).
- ✓ Tiempo medio de llegada de emergencia. 10 minutos. (Fuente: *Cuadro de comando 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 los centros

escolares de la ciudad. (*Fuente: memoria GUescola 2020-2021*)

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y AYUDA A LA CIUDADANÍA

Descripción

Asistir a la ciudadanía 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 los centros escolares 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

- ✓ Véase: 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://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/es/proteccion-de-datos

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 la 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 la 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.
- ✓ 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, descarga del material para el 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:** 26,49 € (permiso o renovación). Véase trámite.
- ✓ **Accidentes.** Véase trámite.
  - Datos accidente de tráfico (Datos básicos):0 euros
  - Comunicado de accidente (Informe técnico): 118,36 € solicitud presencial de la persona con un máximo de una fotografía + 3,78€ por fotografía adicional, o bien 101,67 € solicitud de la empresa aseguradora a través de la web con un máximo de una fotografía + 3,16 € per fotografía adicional.
- ✓ **Informes intervención Guardia Urbana:** 28,48 euros. Véase trámite.
- ✓ **Denuncias** (tráfico y ordenanza municipal de convivencia): 0 euros
- ✓ **Cesión de vehículos:** 0 euros. Véase trámite.
- ✓ **Ocupación espacio público.**
  - Filmaciones: 89,59 €/solicitud (trámite) + 600 €/localización/día (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: : 43,99 € /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). Véase trámite.

Forma de pago: https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/tramites

Centros Prestadores

Todos los trámites se pueden realizar en la Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana

Para los trámites de vehículos ingresados en depósitos municipales, el servicio los presta 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. Véase 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:
  - en la Oficina Virtual de Trámites, obligado para las empresas de seguros. Telemáticamente.
  - Videollamada: solicitando cita con la Oficina de Información y Tramites de la Guardia Urbana

Informes de intervención de la Guardia Urbana

- ✓ Presencial:
  - Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana
  - en oficinas OAC
- ✓ Telemático: Véase trámite

Denuncias (Tráfico u Ordenanza municipal de convivencia).

- ✓ Presencial: Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana

Cesión de vehículos. Véase trámite.

- ✓ Presencial: en todos los Centros Prestadores
- ✓ Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana

Gestión de vehículos ingresados en depósitos municipales (Vehículos en disposición judicial y Precintos). Véase trámite.

- ✓ Presencial:
  - en los Centros Prestadores tipo depósito municipal de vehículos

Ocupación espacio público - Filmaciones.

- ✓ Telemático: Véase trámite. Actualmente sólo empresas

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

- ✓ Telemático: Véase trámite

Objetos decomisados. Véase trámite

- ✓ Presencial: Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana Gerencia de Seguridad, Prevención y Convivencia.
- ✓ Telemático:
  - Videollamada: solicitando cita con la Oficina de Información y Tramites 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.

- ✓ Presencial: Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana
- ✓ Telemático: cuenta de correo electrónico de la persona solicitante
- ✓ Correo postal: correo ordinario en la dirección de la persona solicitante

Informes de intervención de la GUB

- ✓ Telemático: a la cuenta de correo electrónico de la persona solicitante
- ✓ Correo postal **:** correo ordinario a la dirección de la persona 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 de la persona solicitante

Objetos decomisados

- ✓ Presencial: información y entrega de la tasa de recuperación en la 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 y ciudadanas 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 ciudadanas 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: 10/06/2025

UNIDAD TERRITORIAL DE LA GUARDIA URBANA DEL DISTRITO DE CIUTAT VELLA

DIRECCIÓN	TELÉFONO
La Rambla, 43, bajos, 08002 Barcelona Ver ubicación aquí	112 / 032562477 932562478
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/	gu_ut01@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	TELÉFONO
c. Nàpols, 42-62, 08018 Barcelona Ver ubicación aquí	112 932562330
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/	gu_ut02@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	TELÉFONO
C Guardia Urbana, 2, 08004 Barcelona Ver ubicación aquí	112 932 915 008
WEB	**CORREO ELECTRÓNICO**
https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/	gu_ut03@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

https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/

CORREO ELECTRÓNICO

gu_ut04@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

https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/

CORREO ELECTRÓNICO

gu_ut05@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

https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/

CORREO ELECTRÓNICO

gu_ut06@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

https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/

CORREO ELECTRÓNICO

gu_ut07@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

https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/

CORREO ELECTRÓNICO

gu_ut08@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	CORREO ELECTRÓNICO
https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/	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	TELÉFONO
c. Espronceda, 148-150, 08018 Barcelona Ver ubicación aquí	112 932562850

WEB	CORREO ELECTRÓNICO
https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/	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

https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/

CORREO ELECTRÓNICO

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

https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/

CORREO ELECTRÓNICO

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 Bolivia i Av. Diagonal), 08018 Barcelona
Ver ubicación aquí

TELÉFONO

93 328 49 50

WEB

https://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/es

CORREO ELECTRÓNICO

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

https://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/es

CORREO ELECTRÓNICO

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 | **TELÉFONO**

C/Tarragona (entre Consejo de Ciento y Diputación), 08015 Barcelona
Ver ubicación aquí

93 423 05 70

WEB | **CORREO ELECTRÓNICO**

https://gruamunicipal.ajuntament.barcelona.cat/es

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, N0, N1, N2, N13, N14, N15, N16, N17
- ✓ Metro: L-1 (Espanya), L-3 (Tarragona), L-8 (Espanya)
- ✓ FGC: (Estación Espanya) líneas R5-R6-L8-S4-S7-S8- S33

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Información y Trámites de Guardia Urbana

OFICINA DE INFORMACIÓN Y TRÁMITES DE LA GUARDIA URBANA

DIRECCIÓN

Plaza de Carles Pi i Sunyer, 8 – 10, 08002 Barcelona
Véase ubicación aquí

WEB

https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/tramites

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes
- ✓ De 09.00h a 14.00h.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: H12, 7, B24, 47
- ✓ Metro: L3, L1-Pl. Catalunya
- ✓ FGC: FGC-Pl. Catalunya

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

https://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/es/

CORREO ELECTRÓNICO

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[i]

Fecha actualización: 10/06/2025

SERVICIO: POLICÍA DE SEGURIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Incidentes relacionados con la seguridad ciudadana. Incidentes de prioridad alta y gestionados por Guardia Urbana *(Fuente: Mycellium)*	13.064	13.343[1]	14.632	20.030	19.042

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**

	2020	2021	2022	2023	2024
Tiempo	6'38"	8'16"	7'46"	6'40"	6'42"
Grado de cumplimiento	*151%*	*121%*	*129%*	*150%*	*149%*

Propuesta para el 2025:

✓ *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

	2020	2021	2022	2023	2024
Incidentes relacionados con comportamientos regulados por las ordenanzas municipales, de prioridad alta y gestionados por Guardia Urbana (*Font: Mycellium*)	694	848	720	776	657

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2020	2021	2022	2023	2024
Tiempo	20'38"	20'26"	16'53"	17'36"	17'58"
Grado de cumplimiento	*97%*	*98%*	*118%*	*114%*	*111%*

Propuesta para el 2025:

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

[1] *Se corrige error de transcripción.*

SERVICIO: POLICÍA DE CIRCULACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de accidentes de tráfico con víctimas *(Fuente: aplicación de accidentes)*	5.715	7.000	7.202	6.857	6.711
Número de heridos graves por accidente de tráfico *(Fuente: aplicación de accidentes)*	141	166	172	225	244
Número de víctimas mortales por accidente de tráfico *(Fuente: aplicación de accidentes)*	14	12	23	20	11
Tiempo medio de llegada de emergencia. En 10 minutos *(Fuente: Cuadro de Mando GUB Nivel 1)*	7'54"	7'42"	8'42"	8'34"	9'10"

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Reducir en un periodo de cuatro años la mortalidad en accidentes de tráfico un 20% respecto al año 2018. Se aplica, proporcionalmente, un objetivo acumulativo del 5% anual. (*Plan local de seguridad vial 2019-2022, prorrogado para los años 2023-2024 mediante adenda aceptada por el Servei Català de Trànsit*)** [2]

	2020	2021	2022	2023	2024
Porcentaje alcanzado de disminución/incremento de víctimas mortales respecto a 2018	-33%	-43%	10%	-5%	-48%
Grado de cumplimiento	330%	286%	0%	25%	240%

2. **Reducir en un periodo de cuatro años los heridos graves en accidentes de tráfico un 16% respecto al año 2018. Se aplica, proporcionalmente, un objetivo acumulativo del 4% anual. (Plan local de seguridad vial 2019-2022, *prorrogado para los años 2023-2024 mediante adenda aceptada por el Servei Català de Trànsit*)**

	2020	2021	2022	2023	2024
Porcentaje alcanzado de disminución/incremento de heridos graves respecto a 2018	-41%	-30%	-28%	-5%	3%
Grado de cumplimiento	513%	250%	175%	31%	0%

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

	2020	2021	2022	2023	2024
Tiempo	7'54"	7'42"	8'42"	8'34"	9'10"
Grado de cumplimiento	127%	130%	115%	117%	109%

Propuesta para el 2025:

- ✓ *Reducir un 20% las víctimas mortales por accidentes de tráfico respecto al año 2018 (Plan local de seguridad vial 2019-2022, prorrogado para los años 2023-2024 mediante adenda aceptada por el Servei Català de Trànsit[3]).*

[2] *Reformulación del redactado respecto a la Carta de Servicios anterior, para hacer más comprensible que el objetivo cuatrienal se distribuye anualmente. También se cambia el cálculo de objetivo para simplificarlo: ahora se tiene en cuenta la variación en términos de porcentaje, y no en número de víctimas y porcentaje, como anteriormente.*

[3] *Las medidas previstas por el PLSV 2019-2022 no se pudieron llevar a cabo debido a la irrupción de la pandemia Covid-19. Las restricciones de más de 30 meses de duración hacen recomendable prorrogar el plan previo antes de redactar el nuevo plan de seguridad vial.*

- ✓ *Reducir un 16% los heridos graves per accidentes de tráfico respecto al año 2018 (Plan local de seguridad vial 2019-2022, prorrogado para los años 2023-2024 mediante adenda aceptada por el Servei Català de Trànsit)*[4]
- ✓ *Tiempo medio de llegada de emergencia. 10 minutos (Fuente: Cuadro de Mando GUB Nivel 1)*

SERVICIO: POLICÍA DE PROXIMIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Incidentes de naturaleza asistencial y de emergencia social o médica de prioridad alta y gestionados por Guardia Urbana *(Fuente: Mycellium)*	8.314	13.668	15.456	17.430	13.878
Número de contactos hechos con la comunidad *(Fuente: NIP-SIP)*	4.019	4.034	4.095	3.685	3.356
Curso	**2019/20**	**2020/21**	**2021/22**	**2022/23**	**2023/24**
Número de sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad efectuadas en centros educativos *(Fuente: memoria GUescola)*	1.421	2.175	2.618	2.883	2.921

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **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	9'54"
Grado de cumplimiento	*152%*

2. **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	2021	2022	2023	2024
Tiempo	10'05"	9'48"	9'59"	9'16"	9'55"
Grado de cumplimiento	*149%*	*153%*	*150%*	*162%*	*151%*

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

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

4. **Efectuar sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en el 65% de los centros escolares de la ciudad**

Font: memòria GUescola	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
% alcanzado	55,2%	55,8%	69,6%	70,5%	69,9%
Grado de cumplimiento	*85%*	*86%*	*107%*	*108%*	*108%*

Propuesta para el 2025:

- ✓ *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%*

[4] *Las medidas previstas por el PLSV 2019-2022 no se pudieron llevar a cabo debido a la irrupción de la pandemia Covid-19. Las restricciones de más de 30 meses de duración hacen recomendable prorrogar el plan previo antes de redactar el nuevo plan de seguridad vial.*

✓ *Efectuar sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en el 65% de los centros escolares de la ciudad*

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y AYUDA A LA CIUDADANÍA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Incidentes de naturaleza asistencial. Incidentes de prioridad alta y que Guardia Urbana tiene la titularidad de competencia *(Fuente: Mycellium)*	-	9.669	11.131	-	-
Incidentes de naturaleza asistencial. Incidentes de prioridad alta y gestionados por Guardia Urbana *(Fuente: Mycellium)*	5.635	-	-	12.101	9.543

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	2021	2022	2023	2024
Tiempo	10'05"	9'48"	9'59"	9'16"	9'55"
Grado de cumplimiento	*149%*	*153%*	*150%*	*162%*	*151%*

Propuesta para el 2025:

✓ *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

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de contactos hechos con la comunidad *(Fuente: NIP-SIP)*	4.109	4.034	4.095	3.685	3.356
Contactos a entidades y centros religiosos de la ciudad con un total de 50 visitas.	96	61	60	63	44

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*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**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2025:

✓ *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	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Número de sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad efectuadas en centros educativos (*Fuente: memoria GUescola*)	1.421	2.175	2.618	2.883	2.921

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Efectuar sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en el 65% de los centros escolares de la ciudad**

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	55,2%	55,8%	69,6%	70,5%	69,9%
Grado de cumplimiento	*85%*	*86%*	*107%*	*108%*	*108%*

Propuesta para el 2025:

✓ *Efectuar sesiones formativas sobre convivencia, civismo y seguridad en el 65% de los centros escolares de la ciudad*

SERVICIO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (GUARDIA URBANA)

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de procedimientos instruidos por Guardia Urbana. *(Fuente: NIP-SIP)*	28.480	32.989	45.374	48.255	48.400
Número de trámites gestionados por la OIT	49.533	115.114	59.545	50.160	48.651

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2025:

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

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRÁMITES DE GUARDIA URBANA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de trámites gestionados por la OIT	49.533	115.114	59.545	50.160	48.651

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2025:

✓ *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

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de procedimientos instruidos por Guardia Urbana (*Fuente: NIP-SIP*)	28.480	32.989	45.374	48.255	48.400

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2020	2021	2022	2023	2024
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2025:

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

[i] *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 ofrecidos a 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 este motivo que los indicadores han visto disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se han podido cumplir y / o evaluar.