



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis de la Guàrdia Urbana de Barcelona

Data d'aprovació: 22/02/2019

ÍNDEX

MISSIÓ	- 2 -
DADES DE CONTACTE.....	- 2 -
COMPROMISOS DE QUALITAT	- 2 -
CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	- 3 -
SERVEIS.....	- 3 -
Policia de Seguretat	- 4 -
Policia Administrativa	- 5 -
Policia de Circulació.....	- 6 -
Policia de Proximitat	- 8 -
Atenció a la ciutadania (Guàrdia Urbana)	- 11 -
ANNEXOS	- 17 -
CENTRES PRESTADORS.....	- 17 -
SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ	- 25 -

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

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

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dóna transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

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

DADES DE CONTACTE

Adreça	C/ Guàrdia Urbana, 3-5, 08004 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092
Correu electrònic / Web	www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	L'atenció es realitza a les Unitats Territorials i a la UIPA (Zona Franca)
Com arribar-hi	Autobús: 55, 121, 13, 150 Metro: L3-Poble Sec, L1, L3, L8-Pl. Espanya FGC: FGC-Pl. Espanya

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Atenció personal a la via pública.
- ✓ Atenció personal a les dependències.
- ✓ Resposta als requeriments dels serveis d'emergència.
- ✓ Vehicles abandonats a la via pública.
- ✓ Atenció de queixes i suggeriments per escrit.
- ✓ Atenció telefònica.

Indicadors i Objectius Generals:

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

CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Queixes, reclamacions i suggeriments	<ol style="list-style-type: none">1. Presentació de la petició2. Recepció de la petició a l'òrgan responsable de la seva resolució3. Resolució de la petició per part de l'òrgan responsable4. Resposta en el cas de que s'hagi demanat. <ul style="list-style-type: none">✓ Telemàtic: Als apartats de Guàrdia Urbana de la bústia de queixes i suggeriments de l'Ajuntament de Barcelona✓ Presencial: a les oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac✓ Telefònic: 010/Telèfon del civisme 900226226
Temps de resposta	15 dies naturals (30 dies en el mes d'agost)

SERVEIS

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

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

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

POLICIA DE SEGURETAT

Descripció	Garantir la seguretat en el territori de la ciutat de Barcelona conjuntament amb els altres cossos competents.
Utilitat	Coadjuvar en la seguretat del ciutadà.
Garantia	DECRET LEGISLATIU 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none">✓ LLEI ORGÀNICA 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat. («BOE» 63, de 14-3-1986.)✓ LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals✓ LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona✓ LLEI 4/2003 d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya
Drets i deures dels usuaris	Els que estableixen les lleis i els reglaments de l'ordenament jurídic en qualitat de: <ul style="list-style-type: none">✓ Perjudicat✓ Víctima✓ Denunciat / investigat / Detingut✓ Testimoni
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none">1. Primera assistència:<ol style="list-style-type: none">a. Auxili i atenció a la víctimab. Protecció de persones i bens2. Recepció/formulació de la denúncia3. Informació dels drets.4. Informació dels tràmits posteriors
Ofereix	Atenció. Intervenció. Seguretat a la ciutat
Cost i forma de pagament	0 euros
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none">✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí✓ Oficina conjunta de recepció de denúncies GUB-PGCME
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: Oficina conjunta de recepció de denúncies GUB-PGCME, Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana✓ <u>Presencial</u>: Reunions amb comerciants i reunions amb entitats✓ <u>Presencial</u>: Audiència pública i sessió del plenari del consell de districte✓ <u>Telefònic</u>: al número 092 i 112

	✓ Telemàtic: A la web de la Guàrdia Urbana
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana ✓ <u>Telefònic</u> : al número 092 i 112, i al telèfon del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Servei a la via pública ✓ <u>Presencial</u> : Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana
Objectius de gestió del servei	✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana.

POLICIA ADMINISTRATIVA

Descripció	Vetllar per l'acompliment de les ordenances municipals.
Utilitat	Garanteix al ciutadà el compliment de les ordenances que regulen les competències municipals.
Garantia	✓ DECRET LEGISLATIU 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya. ✓ LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals ✓ LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona ✓ Ordenances municipals
Normativa reguladora del Servei	✓ LLEI ORGÀNICA 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat. («BOE» 63, de 14-3-1986.) ✓ LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals ✓ LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona
Drets i deures dels usuaris	Els que estableixen les lleis i els reglaments de l'ordenament jurídic en qualitat de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Perjudicat/da ✓ Víctima ✓ Denunciat ✓ Testimoni
Procediments de gestió del servei	1. Primera assistència, atenció al perjudicat 2. Recepció/formulació de la denúncia 3. Informació dels drets 4. Informació dels tràmits posteriors
Ofereix	Atenció. Intervenció. Garantia d'acompliment de les ordenances
Cost i forma de pagament	0 euros
Centres prestadors	✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris

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

Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana i a les OACs mitjançant registre ✓ <u>Presencial</u>: Reunions amb comerciants i reunions amb entitats ✓ <u>Presencial</u>: Audiència pública i sessió del plenari del consell de districte ✓ <u>Telefònic</u>: al número 092 i 112 ✓ <u>Telemàtic</u>: A la web de la Guàrdia Urbana
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana) ✓ <u>Telefònic</u>: al número 092 i 112, i al telèfon del sol·licitant
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: Servei a la via pública i als Centres Prestadors (Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana)
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 20 minuts de mitjana.

POLICIA DE CIRCULACIÓ

Descripció	Ordenació i regulació del trànsit, coadjuvar en la seguretat de la circulació i la prevenció de l'accidentalitat, atendre a les víctimes en accidents de trànsit, restaurar la normalitat en la circulació després de qualsevol incident, i la investigació dels accidents.
Utilitat	Millora la seguretat en la circulació de vehicles i vianants i la prevenció dels accidents.
Garantia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ DECRET LEGISLATIU 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya. ✓ LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals ✓ LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona ✓ Ordenances municipals
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 2/1986 de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ✓ Ley 16/1991, de 10 de julio, de las Policías Locales ✓ Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta Municipal de Barcelona. ✓ Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (BOE núm. 261, de 31 de octubre de 2015). ✓ Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación (consolidado a 01 10 2015) ✓ Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento sancionador en materia de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. (BOE

	<p>núm. 95, de 21 de abril)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos. (BOE nº 22, de 26 de enero de 1999; corrección de errores en BOE nº 38, de 13 de febrero de 1999) ✓ Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores (consolidado a 31 12 2015) ✓ Ordenança de circulació de vianants i de vehicles (OCVV)
Drets i deures dels usuaris	<p>Els que estableixen les lleis i els reglaments de l'ordenament jurídic en qualitat de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Perjudicat/da ✓ Víctima ✓ Denunciat / detingut ✓ Testimoni
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Primera assistència, atenció al perjudicat 2. Recepció/formulació de la denúncia 3. Informació dels drets. 4. Informació dels tràmits posteriors.
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reduir un 4,75% (20) de víctimes mortals per accidents de trànsit l'any 2019. (Pla local de seguretat viària 2019-2022) ✓ Reduir un 7,14% (221) els ferits greus per accidents de trànsit l'any 2019. (Pla local de seguretat viària 2019-2022) ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana.

MODALITAT 1: PREVENCIÓ DE LA SEGURETAT VIÀRIA

Descripció	Participar, amb altres serveis municipals, en la reducció de l'accidentalitat vinculada al trànsit, atenció a les víctimes, restaurar la normalitat després de qualsevol incident, i la prevenció i la investigació dels accidents de trànsit.
Ofereix	Atenció. Intervenció. Seguretat en el trànsit
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Unitat d'Investigació i Prevenció de l'Accidentalitat (UIPA)
Canals de Petició	✓ <u>Telefònic</u> : al número 092 i 112
Canals de Gestió	✓ <u>Telefònic</u> : al número 092 i 112
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Servei a la via pública
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reduir un 4,75% (20) de víctimes mortals per accidents de trànsit l'any 2019. (Pla local de seguretat viària 2019-2022) ✓ Reduir un 7,14% (221) els ferits greus per accidents de trànsit l'any 2019. (Pla local de seguretat viària 2019-2022)

MODALITAT 2: ORDENACIÓ I REGULACIÓ DEL TRÀNSIT

Descripció Participar, amb altres serveis municipals, en la millora de la fluïdesa circulatoria.

Ofereix **Intervenció.** Fluïdesa del trànsit.

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

Cost i forma de Pagament Taxes per prestacions de la Guàrdia urbana i circulacions especials. Ordenança fiscal núm. 3.8

<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/ORDENAN%C3%87A%203.8.pdf>

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

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

Centres ✓ **Guàrdia Urbana de Barcelona**

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

Canals de Petició ✓ **Telefònic:** al número 092 i 112
✓ **Telemàtic:** Als apartats de Guàrdia Urbana de la [bústia de queixes i suggeriments de l'Ajuntament de Barcelona](#), i en cas de demanda d'acompanyament de transport especial al correu GU_Transports@bcn.cat

Canals de Gestió ✓ **Telefònic:** al número 092 i 112

Canals de Recepció ✓ **Presencial:** Servei a la via pública

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

POLICIA DE PROXIMITAT

Descripció Garantir la presència als barris i reforçar la prevenció tot enfortint les

relacions amb la comunitat, el teixit associatiu i les escoles.

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

Garantia	Pla Director de la Guàrdia Urbana
-----------------	---

Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none">✓ LLEI ORGÀNICA 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat. («BOE» 63, de 14-3-1986.)✓ LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals✓ LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona
--	---

Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none">1. Demanda/acord del servei adient.2. Prestació del servei al lloc sol·licitat.
--	--

Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none">✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana.✓ Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat.✓ Efectuar reunions i visites a entitats i centres religiosos de la ciutat amb un total de 50 visites.
---------------------------------------	---

MODALITAT 1: INFORMACIÓ, ASSISTÈNCIA I AJUDA A LA CIUTADANIA

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

Ofereix	Atenció. Intervenció. El servei assistencial
----------------	---

Cost i forma de Pagament	0 euros
---------------------------------	---------

Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none">✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí
---------------------------	---

Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana)✓ <u>Telefònic</u>: al número 092 i 112
--------------------------	---

Canals de Gestió	✓ <u>Telefònic</u> : al número 092 i 112
-------------------------	--

Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Servei a la via pública
---------------------------	---

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

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

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

Ofereix **Atenció. Intervenció.** Atenció i escolta activa

Cost i forma de Pagament 0 euros

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

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

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

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

Objectiu de gestió ✓ Efectuar reunions i visites a entitats i centres religiosos de la ciutat amb un total de 50 visites.

MODALITAT 3: DIVULGACIÓ PER A LA CONVIVÈNCIA I LA SEGURETAT

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

Ofereix **Activitat. Coneixement.** Formació

Cost i forma de Pagament 0 euros

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

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

Canals de Recepció ✓ Presencial: a les escoles

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

ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (GUÀRDIA URBANA)

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

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

Garantia Autoritat competent

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

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

Deures: Pagament de les taxes corresponents

Procediments de gestió del servei **Targeta d'armes:**
1. Sol·licitud permís o renovació del permís
2. Pagament taxa
3. Obtenció del permís o de la renovació del permís

Accidents -Dades accident de trànsit (Dades bàsiques):
1. Sol·licitud de les dades bàsiques
2. Obtenció de les dades bàsiques

Accidents -Comunicat d'accident (Informe tècnic):
1. Sol·licitud del comunicat
2. Obtenció del comunicat
3. Pagament de la taxa corresponent

Informes intervenció patrulla:
1. Sol·licitud de l'informe

2. Obtenció de l'informe

Denúncies (trànsit i Ordenança municipal de convivència):

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

Cessió de vehicles:

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

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

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

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

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

Objectes decomissats:

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

Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar el 100% de les sol·licituds de tràmits en els terminis que estableix la normativa. Marge d'error del 5%. ✓ Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts.
---------------------------------------	--

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRÀMITS DE GUÀRDIA URBANA

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

Ofereix	<p>Document. Segons el tràmit a realitzar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Permís i renovació del permís per transportar i utilitzar les armes de tipus A i B de la 4a categoria (armes accionades per aire o un altre gas comprimit) ✓ Informe bàsic de la intervenció de patrulla de GUB en un accident amb ferits ✓ Informe intern de GUB elaborat per la patrulla que ha intervingut a l'accident, on consta tota la informació de les parts implicades i la possible causa de l'accident. ✓ Informes relatius a les actuacions de patrulles de GUB en casos de caigudes, contaminació acústica, molèsties veïnals, accidents sense ferits ... ✓ Denúncies de circulació imposades a la ciutat de Barcelona, tant d'estacionament com de moviment ✓ Denúncies de l'Ordenança de mesures per a fomentar la convivència
----------------	---

ciudadana a l'espai públic de Barcelona

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

Cost i forma de Pagament

Targeta armes: 24,89 € (permís o renovació). [Veure tràmit.](#)

Accidents. [Veure tràmit.](#)

- ✓ Dades accident de trànsit (Dades bàsiques): 0 euros
- ✓ Comunicat d'accident (Informe tècnic): 88,71 € (sol·licitud presencial de la persona) o bé 76,03 € (sol·licitud de l'empresa asseguradora a través de la web) + 3,12 € x foto sol·licitada

Informes intervenció patrulla: 0 euros. [Veure tràmit.](#)

Denúncies (trànsit i ordenança municipal de convivència): 0 euros

Cessió de vehicles: 0 euros. [Veure tràmit.](#)

Gestió de vehicles ingressats en dipòsits municipals (precintes i vehicles a disposició judicial): 0 euros. [Veure tràmit.](#)

Ocupació espai públic. [Veure tràmit:](#)

- ✓ Filmacions: 86,31 €/sol·licitud (Tràmit). Aquesta taxa està actualment en procés per a reduir-la a 38,36€ + 593,78 €/localització (ocupació via pública en el cas de rodatge) o 332,72 €/localització (ocupació via pública en el cas de sessions fotogràfiques)
- ✓ Mudances, grues, bastides i reserves: 86,31 € /sol·licitud (Tràmit). Aquesta taxa està actualment en procés per a reduir-la a 38,36€ + 3 €/m2 /jornada (ocupació via pública)
- ✓ Podes: 0 euros

Objectes decomissats: 194,52 €/comís (recollida de l'objecte). [Veure tràmit.](#)

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

Centres

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

Prestadors [Guàrdia Urbana](#)

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

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

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

Canals de Petició Targeta armes. [Veure tràmit.](#)

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

Accidents.

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

Informes intervenció patrulla

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

Denúncies (Trànsit o Ordenança municipal de convivència).

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

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

- ✓ Presencial: a tots els Centres Prestadors

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

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

Ocupació espai públic - Filmacions.

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

Ocupació espai públic - Mudances, grues, bastides i reserves.

- ✓ Telemàtic: [Veure tràmit](#)

Objectes decomissats. [Veure tràmit](#)

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

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

Canals de Recepció

Targeta armes.

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

Accidents. Informes intervenció patrulla.

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

Denúncies.

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

Cessió de vehicles.

- ✓ Presencial: a tots els Centres Prestadors

Gestió de vehicles ingressats en dipòsits municipals.

- ✓ Presencial: a tots els Centres Prestadors

Ocupació espai públic:

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

Objectes decomissats

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

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

MODALITAT 2: OFICINA DE RECEPCIÓ DE DENÚNCIES

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

Atendre les denúncies dels ciutadans de les següents tipologies:

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

Ofereix **Atenció.** Atenció a la denúncia

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella**
✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample**

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

Canals de Petició ✓ Presencial: als Centres Prestadors

Canals de Gestió ✓ Presencial: als Centres Prestadors

Canals de Recepció ✓ Presencial: als Centres Prestadors

Objectiu de gestió ✓ Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 10/12/2018

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA

Adreça	La Rambla, 43, baixos, 08002 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932562430
Correu electrònic / Web	gu_ut01@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 00:00h-24:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 59, 91, V13 Metro: L3-Liceu
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Oficina de recepció de denúncies ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

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

Adreça	c. Nàpols, 62, 08019 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932562330
Correu electrònic / Web	gu_ut02@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 00:00h-24:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 39, 51, H16, 54 Metro: L1-Arc de Triomf
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Oficina de recepció de denúncies ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana
--	--

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

Adreça	C Guàrdia Urbana, 2, 08004 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfons / Fax	092 / 932915008
Correu electrònic / Web	gu_ut03@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 55, 121, 13, 150 Metro: L3-Poble Sec, L1, L3, L8-Pl. Espanya FGC: FGC-Pl. Espanya
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE LES CORTS

Adreça	C Les Corts, 25, 08028 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932914980
Correu electrònic / Web	gu_ut04@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 5, 59, 70, 75, V3, 6, 7, 33, 34, 63, 66, 67, 78 Metro: L3-Maria Cristina/Les Corts Tramvia: T1, T2, T3-Maria Cristina

Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenió de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana
-----------------------------	--

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

Adreça	Av. J Vicens Foix, 55, 08034 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932914353
Correu electrònic /Web	gu_ut05@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 00:00h-24:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 130, V3, 68, 75, H4 FGC: Reina Elisenda
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenió de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Oficina de recepció de denúncies ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE GRÀCIA

Adreça	Av. Vallcarca, 205, 08023 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 933264000
Correu electrònic /Web	gu_ut06@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 119, 123, 124, 129, 27

	Metro: L3-Penitents
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

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

Adreça	Av Cardenal Vidal Barraquer, 47*51, 08035 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932562400
Correu electrònic /Web	gu_ut07@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 45, 102, V21 Metro: L3-Montbau, L5-Horta
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Oficina de recepció de denúncies ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE NOU BARRIS

Adreça	c. Marie Curie, 20, 08042 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932914848
Correu electrònic /Web	gu_ut08@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h

Com arribar-hi	Autobús: 47, 76, H4, 122, V27 Metro: L4-Llucmajor
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenió de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE SANT ANDREU

Adreça	c. Gran de la Sagrera, 179, 08027 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932563070
Correu electrònic /Web	gu_ut09@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 00:00h-24:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 26, 34, 36, 40, 126, H8 Metro: L9N-L10- Onze de Setembre
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenió de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Oficina de recepció de denúncies ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE SANT MARTÍ

Adreça	c. Espronceda, 146-152, 08018 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092/932562850
Correu electrònic /Web	gu_ut010@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h

Com arribar-hi	Autobús: 7, 40, 42, V27 Metro: L4-Selva de Mar Tramvia: T4-Fluvià
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Oficina de recepció de denúncies ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

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

Adreça	C. A, 97 (Zona Franca), 08040 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 256 31 44
Correu electrònic /Web	gu_uipa@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	De dilluns a divendres (a la Oficina d'informació i tràmits) De 09:00h a 14:00h (a la Oficina d'informació i tràmits)
Com arribar-hi	Autobús: 21, 23, H16, V3
Descripció	Reforçar el coneixement en la investigació i instrucció d'atestats per accidents i delictes contra la seguretat viària.
Modalitats de Servei	✓ Prevenició de la seguretat viària

UNITAT CENTRAL DE TRÀNSIT (UCT)

Adreça	C. A, 97 (Zona Franca), 08040 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 256 31 79
Correu electrònic /Web	gu_transports@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Tràmits administratius: dies laborables de dilluns a divendres. De 08:00h a 14.00h
Com arribar-hi	Autobús: 21, 23, H16, V3
Modalitats de Servei	✓ Ordenació i Regulació del trànsit.

DIPÒSIT MUNICIPAL BADAJOZ

Adreça	C/ Badajoz, 168 (entre Bolívia i Av. Diagonal), 08018 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 328 49 50
Correu electrònic / Web	badajoz@bsmsa.cat / http://www.gruabcn.cat
Atenció al públic	Tot l'any. De 00:00h a 24:00h.
Com arribar-hi	Autobús: 7, 92, 192, N7 Metro: L1 Glòries Tramvia: T4 Ca l'Aranyó
Modalitats de Servei	✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

DIPÒSIT MUNICIPAL SANT GENÍS-VALL D'HEBRON

Adreça	Pg. de la Vall d'Hebron 138-160, 08035 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 428 06 98
Correu electrònic / Web	sgenis@bsmsa.cat / http://www.gruabcn.cat
Atenció al públic	Tot l'any. De 00:00h a 24:00h.
Com arribar-hi	Autobús: 27, 60, 73, 76, 119, 185, B19, V15, V21, N4 Metro: L-3 i L-5 (parada: Vall d'Hebron)
Modalitats de Servei	✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

DIPÒSIT MUNICIPAL JOAN MIRÓ

Adreça	C/Tarragona (entre Consell de Cent i Diputació), 08015 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 423 05 70
Correu electrònic / Web	miro@bsmsa.cat / http://www.gruabcn.cat
Atenció al públic	Tot l'any. De 00:00h a 24:00h.
Com arribar-hi	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: (Estació Espanya) línies R5-R6-L8-S4-S7-S8- S33
Modalitats de Servei	✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

OFICINA D'INFORMACIÓ I TRÀMITS DE LA GUÀRDIA URBANA

Adreça	C/ Guàrdia Urbana, 3, 08004 Barcelona Veure ubicació aquí
Correu electrònic/Web	http://www.bcn.cat/cgi-bin/ctveure_eq.pl?id=1264093702&SIPAC=19970000458&v=TRAM
Atenció al públic	De dilluns a divendres. De 09:00h a 14:00h.
Com arribar-hi	Autobús: 55, 121, 13, 150 Metro: L3-Poble Sec, L1,L3,L8-Pl. Espanya FGC: FGC-Pl. Espanya
Modalitats de Servei	✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

OFICINA CONJUNTA DE RECOLLIDA DE DENÚNCIES GUB-PGME

Adreça	C/ Joan de Borbó, 32, 08003 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932565480
Correu electrònic/Web	gu_platges@bcn.cat / www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Tots els dies. Horari d'hivern (1 d'octubre a 31 de maig): De 09:00h a 21:00h Horari d'estiu (1 de juny a 30 de setembre): De 00:00h a 24:00h
Com arribar-hi	Autobús: 35, 45, 59, V15 Metro: L4-Barceloneta
Descripció	En aquest espai, els agents atenen peticions, consultes i denúncies adreçades als Mossos d'Esquadra o a la Guàrdia Urbana indistintament.
Instal·lacions	L'espai, de 684 metres quadrats, acull un servei de recepció de denúncies i la Unitat de Platges de la Guàrdia Urbana.
Modalitats de Servei	✓ Oficina de recepció de denúncies

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 03/06/2019

SERVEI: POLICIA DE SEURETAT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Incidents relacionats amb la seguretat ciutadana (Font: Mycellium)	2017	97.871
Incidents relacionats amb la seguretat ciutadana. Incidents de prioritat alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de la competència (Font: Mycellium)	2017	6.001
Incidents relacionats amb la seguretat ciutadana. Incidents de prioritat alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de competència (Font: Mycellium)	2018	5.852

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana	2018	8'02"	125%
El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana	2019		-%

SERVEI: POLICIA ADMINISTRATIVA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Incidents relacionats amb comportaments regulats per les ordenances municipals (Font: Mycellium)	2017	105.474
Incidents relacionats amb comportaments regulats per les ordenances municipals. Incidents de prioritat alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de la competència (Font: Mycellium)	2017	905
Incidents relacionats amb comportaments regulats per les ordenances municipals. Incidents de prioritat alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de la competència (Font: Mycellium)	2018	699

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 25 minuts de mitjana	2018	20'18"	124%
El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 20 minuts de mitjana	2019		-%

SERVEI: POLICIA DE CIRCULACIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'accidents de trànsit amb víctimes (Font: aplicació d'accidents)	2017	9.430
Número de ferits greus per accident de trànsit (Font: aplicació d'accidents)	2017	241
Número de morts per accident de trànsit (Font: aplicació d'accidents)	2017	12
Nombre d'incidents d'ordenació i regulació del trànsit (Font: Mycelium)	2017	20.594
Temps mig d'arribada d'emergència (Font: Quadre de Comandament GUB Nivell 1)	2017	8'36"
Nombre d'accidents de trànsit amb víctimes. (Font: Aplicació d'accidents)	2018	9.180
Número de ferits greus per accident de trànsit. (Font: aplicació d'accidents)	2018	238
Número de morts per accident de trànsit. (Font: aplicació d'accidents)	2018	21
Temps mig d'arribada d'emergència. (Font: Quadre de Comandament GUB Nivell 1)	2018	8'52"

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Reduir el 30% de morts per accidents de trànsit respecte al 2012 (Pla local de seguretat viària 2013-2018)	2018	30%	100%
Reduir un 20% els ferits greus per accidents de trànsit respecte al 2012 (Pla local de seguretat viària 2013-2018)	2018	10%	50%
El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana	2018	8'52"	117%
Reduir un 4,75% (20) de víctimes mortals per accidents de trànsit l'any 2019. (Pla local de seguretat viària 2019-2022)	2019		-%
Reduir un 7,14% (221) els ferits greus per accidents de trànsit l'any 2019. (Pla local de seguretat viària 2019-2022)	2019		-%
El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana.	2019		-%

MODALITAT 1: PREVENCIÓ DE LA SEGURETAT VIÀRIA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'accidents de trànsit amb víctimes (Font: aplicació d'accidents)	2017	9.430
Número de ferits greus per accident de trànsit (Font: aplicació d'accidents)	2017	241

Número de morts per accident de trànsit (Font: aplicació d'accidents)	2017	12
Nombre d'accidents de trànsit amb víctimes. (Font: aplicació d'accidents)	2018	9.180
Número de ferits greus per accident de trànsit. (Font: aplicació d'accidents)	2018	238
Número de morts per accident de trànsit. (Font: aplicació d'accidents)	2018	21

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Reduir el 30% de morts per accidents de trànsit respecte al 2012 (Pla local de seguretat viària 2013-2018)	2018	30%	100%
Reduir un 20% els ferits greus per accidents de trànsit respecte al 2012 (Pla local de seguretat viària 2013-2018)	2018	10%	50%
Reduir un 4,75% (20) de víctimes mortals per accidents de trànsit l'any 2019. (Pla local de seguretat viària 2019-2022)	2019		-%
Reduir un 7,14% (221) els ferits greus per accidents de trànsit l'any 2019. (Pla local de seguretat viària 2019-2022)	2019		-%

MODALITAT 2: ORDENACIÓ I REGULACIÓ DEL TRÀNSIT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'incidents d'ordenació i regulació del trànsit (Font: Mycelium)	2017	20.594
Temps mig d'arribada d'emergència (Font: Quadre de Comandament GUB Nivell 1)	2017	8'36"
Temps mig d'arribada d'emergència. (Font: Quadre de Comandament GUB Nivell 1)	2018	8'52"

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana	2018	8'52"	117%
El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana	2019		-%

SERVEI: POLICIA DE PROXIMITAT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Incidents de naturalesa assistencial (Font: Mycellium)	2017	34.301
Incidents de naturalesa assistencial. Incidents de prioritat alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de competència (Font: Mycellium)	2017	7.830

Nombre de contactes fets amb la comunitat (Font: NIP-SIP)	2017	7.042
Nombre de sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat efectuades a les escoles (Font: memòria GUescola 2016-2017)	2017	2.339
Incidents de naturalesa assistencial. Incidents de prioritats alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de competència (Font: Mycellium)	2018	7.343
Nombre de contactes fets amb la comunitat. (Font: NIP-SIP)	2018	7.143
Nombre de sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat a escoles efectuades. (Font: memòria GUescola 2017-2018)	2018	2.328

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritats alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana	2018	8'94"	168%
Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% de contactes efectuats	2018	100%	100%
Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat.	2018	68,9%	106%
El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritats alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana.	2019		-%
Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat.	2019		-%
Efectuar reunions i visites a entitats i centres religiosos de la ciutat amb un total de 50 visites.	2019		-%

MODALITAT 1: INFORMACIÓ, ASSISTÈNCIA I AJUDA A LA CIUTADANIA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Incidents de naturalesa assistencial (Font: Mycellium)	2017	34.301
Incidents de naturalesa assistencial. Incidents de prioritats alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de competència (Font: Mycellium)	2017	7.830
Incidents de naturalesa assistencial. Incidents de prioritats alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de competència (Font: Mycellium)	2018	7.343

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritats alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana	2018	8'94"	168%
El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritats alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana	2019		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de contactes fets amb la comunitat (Font: NIP-SIP)	2017	7.042
Nombre de contactes fets amb la comunitat. (Font: NIP-SIP)	2018	7.143

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% de contactes efectuats	2018	100%	100%
Efectuar reunions i visites a entitats i centres religiosos de la ciutat amb un total de 50 visites.	2019		-%

MODALITAT 3: DIVULGACIÓ PER A LA CONVIVÈNCIA I LA SEGURETAT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat efectuades a les escoles (Font: memòria GUescola 2016-2017)	2017	2.339
Nombre de sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat a escoles. (Font: memòria GUescola 2017-2018)	2018	2.328

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat	2018	68,9%	106%
Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat.	2019		

SERVEI: ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (GUÀRDIA URBANA)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Número de tràmits gestionats	2017	66.796
Nombre de procediments instruïts per Guàrdia Urbana (Font: NIP-SIP)	2017	35.897
Número de tràmits gestionats.	2018	46.567
Nombre de procediments instruïts per Guàrdia Urbana. (Font: NIP-SIP)	2018	42.689

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Gestionar el 100% de les sol·licituds de tràmits en els terminis que estableix la normativa	2018	100%	100%
Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts	2018	100%	100%
Gestionar el 100% de les sol·licituds de tràmits en els terminis que estableix la normativa. Marge d'error del 5%.	2019		-%
Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels	2019		-%

procediments coneguts.			
------------------------	--	--	--

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRÀMITS DE GUÀRDIA URBANA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Número de tràmits gestionats	2017	66.796
Número de tràmits gestionats.	2018	46.567

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Gestionar el 100% de les sol·licituds de tràmits en els terminis que estableix la normativa	2018	100%	100%
Gestionar el 100% de les sol·licituds de tràmits en els terminis que estableix la normativa	2019		-%

MODALITAT 2: OFICINA DE RECEPCIÓ DE DENÚNCIES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de procediments instruïts per Guàrdia Urbana (Font: NIP-SIP)	2017	35.897
Nombre de procediments instruïts per Guàrdia Urbana (Font: NIP-SIP)	2018	42.689

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts	2018	100%	100%
Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts	2019		-%