



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Serveis de la Guàrdia Urbana de Barcelona

**Data d'actualització: 25/10/2021**

*Data d'aprovació: 22/02/2019*

## **ÍNDEX**

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

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

112

### WEB

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

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 46, 55, 65, 79, 91, 109, 121, 165, H12, H16, D20
- ✓ **Metro:** L3-Poble Sec, L1, L3, L8-Pl. Espanya
- ✓ **FGC:** FGC-Pl. Espanya

## COMPROMISOS DE QUALITAT

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

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

#### INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

---

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

## CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

#### QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

---

##### **Procediment:**

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

##### **Canals:**

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

#### TEMPS DE RESPOSTA

---

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](http://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/ca/quefem_serveis.html)

- ✓ **Policia de Seguretat**

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

## POLICIA DE SEURETAT

### DESCRIPCIÓ

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

### UTILITAT

Coadjuvar en la seguretat del ciutadà.

### GARANTIA

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

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

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

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

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

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

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

### Ofereix

**Atenció. Intervenció.** Seguretat a la ciutat.

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

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

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

#### **Canals de Petició**

---

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

#### **Canals de Gestió**

---

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

#### **Canals de Recepció**

---

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

#### **OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

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

## **POLICIA ADMINISTRATIVA**

#### **DESCRIPCIÓ**

---

Vetllar 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 DE LES PERSONES USUÀRIES

---

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

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

---

#### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

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

---

#### Ofereix

---

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

---

#### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

---

#### Centres Prestadors

---

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

---

#### Canals de Petició

---

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

---

#### Canals de Gestió

---

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

---

#### Canals de Recepció

---

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

---

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

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

## POLICIA DE CIRCULACIÓ

### DESCRIPCIÓ

Ordenació i regulació del trànsit, coadjuvar en la seguretat de la circulació i la prevenció de l'accidentalitat, atendre 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

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

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

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

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

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

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

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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



#### 4. Informació dels tràmits posteriors.

##### **Ofereix**

---

**Intervenció.** Fluïdesa del trànsit.

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

##### **Cost i forma de Pagament**

---

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

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

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

##### **Centres Prestadors**

---

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

##### **Informació complementària**

---

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

##### **Canals de Petició**

---

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

##### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Telefònic:** al número 112

##### **Canals de Recepció**

---

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

##### **OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

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

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

## POLICIA DE PROXIMITAT

### DESCRIPCIÓ

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

### UTILITAT

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

### GARANTIA

[Pla Director de la Guàrdia Urbana](#)

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

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

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

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

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

## MODALITAT 1: INFORMACIÓ, ASSISTÈNCIA I AJUDA A LA CIUTADANIA

### Descripció

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

### Ofereix

**Atenció. Intervenció.** El servei assistencial.

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

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

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

---

#### **Canals de Petició**

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

---

#### **Canals de Gestió**

- ✓ **Telefònic:** al número 112

---

#### **Canals de Recepció**

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

---

#### **Objectiu de gestió**

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

## **MODALITAT 2: COL·LABORACIÓ AMB EL 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**

Gratuït.

---

#### **Centres Prestadors**

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

---

#### **Canals de Petició**

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

- 
- Reunions amb comerciants i reunions amb entitats
  - Audiència pública i sessió del plenari del consell de districte

#### **Canals de Gestió**

---

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

#### **Canals de Recepció**

---

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

#### **Objectiu de gestió**

---

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

### **MODALITAT 3: DIVULGACIÓ PER A LA CONVIVÈNCIA I LA SEGURETAT**

#### **Descripció**

---

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

#### **Ofereix**

---

**Activitat.** Coneixement. Formació.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

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

#### **Canals de Petició**

---

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

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ Presencial: a les escoles

#### **Objectiu de gestió**

---

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

## ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (GUÀRDIA URBANA)

### DESCRIPCIÓ

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

### UTILITAT

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

### GARANTIA

Autoritat competent.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

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

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

**Drets:** Accés, rectificació, cancel·lació i oposició a les bases on consten les seves dades [http://administraciojusticia.gencat.cat/web/.content/documents/arxius/lo15\\_1999lopdcg.pdf](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**

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

---

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

**Descripció**

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

**Ofereix**

**Document.** Segons el tràmit a realitzar:

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

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

### **Centres Prestadors**

---

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

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

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

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

### **Canals de Petició**

---

**Targeta armes.** [Veure tràmit.](#)

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

**Accidents.**

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

#### **Informes intervenció patrulla**

- ✓ **Presencial:**
  - [Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)
  - en [oficines OAC](#)
- ✓ **Telemàtic:** [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](#)
  - 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](#)
  - 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 cassos recollits en el Conveni marc de coordinació i col·laboració en matèria de Seguretat pública i policia entre el Departament d'Interior de la Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona.

Atendre les denúncies 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

---

Gratuït.

### Centres Prestadors

---

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

### Canals de Petició

---

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors

### Canals de Gestió

---

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors

### Canals de Recepció

---

- ✓ Presencial: als Centres Prestadors

### Objectiu de gestió

---

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

## ANNEXOS

### CENTRES PRESTADORS

**Data actualització:** 10/12/2018

#### UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA

##### ADREÇA

La Rambla, 43, baixos, 08002 Barcelona  
Veure ubicació [aquí](#)

##### TELÈFON

112 / 032 562 477  
932 562 478

##### WEB

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

##### CORREU ELECTRÒNIC

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

##### ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

##### COM ARRIBAR-HI

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

##### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals
- ✓ Prevenció de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el 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, 42-62, 08018 Barcelona  
Veure ubicació [aquí](#)

##### TELÈFON

112  
932 562 330

##### WEB

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

##### CORREU ELECTRÒNIC

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

##### ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

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

#### COM ARRIBAR-HI

---

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

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals
- ✓ Prevenció de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el 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](#)

#### TELÈFON

---

112  
932 915 008

#### WEB

---

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

#### CORREU ELECTRÒNIC

---

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

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

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

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ Autobús: 46, 55, 65, 79, 91, 109, 121, 165, H12, H16, D20
- ✓ Metro: L3-Poble Sec, L1, L3, L8-Pl. Espanya
- ✓ FGC: FGC-Pl. Espanya

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals
- ✓ Prevenció de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el 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

112  
932 914 980

### WEB

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

### CORREU ELECTRÒNIC

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

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

### COM ARRIBAR-HI

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

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Millora de la seguretat ciutadana
- ✓ Compliment de les ordenances municipals
- ✓ Prevenció de la seguretat viària
- ✓ Ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania
- ✓ Col·laboració amb el 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 GERVASI

### ADREÇA

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

### TELÈFON

112  
932 914 353

### WEB

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

### CORREU ELECTRÒNIC

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

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

### COM ARRIBAR-HI

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

### MODALITATS DE SERVEI

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

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

#### UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE GRÀCIA

ADREÇA	TELÈFON
Av. Vallcarca, 205, 08023 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>	112 933 264 000
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
<a href="http://www.bcn.cat/guardiaurbana">www.bcn.cat/guardiaurbana</a>	<a href="mailto:gu_uto6@bcn.cat">gu_uto6@bcn.cat</a>

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

#### COM ARRIBAR-HI

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

#### MODALITATS DE SERVEI

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

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

ADREÇA	TELÈFON
Av Cardenal Vidal Barraquer, 47*51, 08035 Barcelona Veure ubicació <a href="#">aquí</a>	112 932 562 400
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
<a href="http://www.bcn.cat/guardiaurbana">www.bcn.cat/guardiaurbana</a>	<a href="mailto:gu_uto7@bcn.cat">gu_uto7@bcn.cat</a>

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

#### COM ARRIBAR-HI

---

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

#### MODALITATS DE SERVEI

---

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

### UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE NOU BARRIS

#### ADREÇA

---

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

#### TELÈFON

---

112  
932 914 848

#### WEB

---

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

#### CORREU ELECTRÒNIC

---

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

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

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

#### COM ARRIBAR-HI

---

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

#### MODALITATS DE SERVEI

---

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

### UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE SANT ANDREU

#### ADREÇA

---

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

#### TELÈFON

---

112  
932 563 070

**WEB**

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

**CORREU ELECTRÒNIC**

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

**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

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

**COM ARRIBAR-HI**

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

**MODALITATS DE SERVEI**

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

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

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

**TELÈFON**

112  
932 562 850

**WEB**

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

**CORREU ELECTRÒNIC**

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

**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

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

**COM ARRIBAR-HI**

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

**MODALITATS DE SERVEI**

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

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

### ADREÇA

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

### TELÈFON

112  
93 256 31 44

### WEB

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

### CORREU ELECTRÒNIC

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

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

### COM ARRIBAR-HI

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

### DESCRIPCIÓ

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

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Prevenió de la seguretat viària

## UNITAT CENTRAL DE TRÀNSIT (UCT)

### ADREÇA

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

### TELÈFON

93 256 31 79

### WEB

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

### CORREU ELECTRÒNIC

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

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 21, 23, H16, V3

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Ordenació i Regulació del trànsit

## DIPÒSIT MUNICIPAL BADAJOZ

### ADREÇA

### TELÈFON



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

93 328 49 50

**WEB**

<http://www.gruabcn.cat>

**CORREU ELECTRÒNIC**

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

**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

Tot l'any.

✓ De 00:00h a 24:00h.

**COM ARRIBAR-HI**

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

**MODALITATS DE SERVEI**

- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

**DIPÒSIT MUNICIPAL SANT GENÍS-VALL D'HEBRON**

**ADREÇA**

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

**TELÈFON**

93 428 06 98

**WEB**

<http://www.gruabcn.cat>

**CORREU ELECTRÒNIC**

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

**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

Tot l'any.

✓ De 00:00h a 24:00h.

**COM ARRIBAR-HI**

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

**MODALITATS DE SERVEI**

- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

**DIPÒSIT MUNICIPAL JOAN MIRÓ**

**ADREÇA**

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

**TELÈFON**

93 423 05 70

**WEB**

<http://www.gruabcn.cat>

**CORREU ELECTRÒNIC**

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

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

Tot l'any.

- ✓ De 00:00h a 24:00h.

#### COM ARRIBAR-HI

---

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

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

### OFICINA D'INFORMACIÓ I TRÀMITS DE LA GUÀRDIA URBANA

#### ADREÇA

---

C/ Guàrdia Urbana, 3, 08004 Barcelona

Veure ubicació [aquí](#)

#### WEB

---

[http://www.bcn.cat/cgi-bin/ctveure\\_eq.pl?id=1264093702&SIPAC=19970000458&v=TRAM](http://www.bcn.cat/cgi-bin/ctveure_eq.pl?id=1264093702&SIPAC=19970000458&v=TRAM)

#### 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

---

932 565 480

#### WEB

---

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

#### CORREU ELECTRÒNIC

---

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

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

Tots els dies.

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

- 
- ✓ Horari d'estiu (1 de juny a 30 de setembre): De 00:00h a 24:00h

#### **COM ARRIBAR-HI**

---

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

#### **DESCRIPCIÓ**

---

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

#### **INSTAL·LACIONS**

---

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

#### **MODALITATS DE SERVEI**

---

- ✓ Oficina de recepció de denúncies

## SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 25/10/2021

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

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

### SERVEI: POLICIA DE SEURETAT

#### INDICADORS DE GESTIÓ

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

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

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

Proposta pel 2021:

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

### SERVEI: POLICIA ADMINISTRATIVA

#### INDICADORS DE GESTIÓ

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

municipals, de prioritat alta i gestionats per Guàrdia Urbana (Font: Mycellium).

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018
Temps	19'02"
Grau acompliment	131%

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

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

Proposta pel 2021:

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

## SERVEI: POLICIA DE CIRCULACIÓ

### INDICADORS DE GESTIÓ

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

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018
% assolit	30%
Grau acompliment	100%

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

	2019	2020
<b>Reduir</b>	<b>20% (17)</b>	<b>9,5% (19)</b>
% assolit	89%	100%
Grau acompliment	89%	100%

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

	2018
% assolit	10%
Grau acompliment	50%

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

	2019	2020
<b>Reduir</b>	<b>16% (167)</b>	<b>8% (183)</b>
% assolit	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%

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

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

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

	2020
Temps	7'54"
Grau acompliment	127%

Proposta pel 2021:

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

**SERVEI: POLICIA DE PROXIMITAT**

**INDICADORS DE GESTIÓ**

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

**OBJECTIUS DE GESTIÓ**

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

	2018	2019
Temps	10'41"	10'49"
Grau acompliment	140%	139%

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

	2020
Temps	10'05"
Grau acompliment	149%

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

	<b>2020</b>
Temps	10'31''
Grau acompliment	143%

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

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
% assolit	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%

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

<i>Font: memòria GUEScola</i>	<b>2017/18</b>	<b>2018/19</b>	<b>2019/20</b>
% assolit	68,9%	67,8%	55,2%
Grau acompliment	106%	104%	85%

Proposta pel 2021:

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

## MODALITAT 1: INFORMACIÓ, ASSISTÈNCIA I AJUDA A LA CIUTADANIA

### INDICADORS DE GESTIÓ

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Temps	9'34''	10'33''	10'31''
Grau acompliment	157%	142%	143%

Proposta pel 2021:

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

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

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

	2019	2020
% assolit	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%

Proposta pel 2021:

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

### MODALITAT 3: DIVULGACIÓ PER A LA CONVIVÈNCIA I LA SEGURETAT

#### INDICADORS DE GESTIÓ

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

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

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

Proposta pel 2021:

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

### SERVEI: ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (GUÀRDIA URBANA)

#### INDICADORS DE GESTIÓ

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

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

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



Proposta pel 2021:

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

## MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRÀMITS DE GUÀRDIA URBANA

### INDICADORS DE GESTIÓ

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

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

Proposta pel 2021:

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

## MODALITAT 2: OFICINA DE RECEPCIÓ DE DENÚNCIES

### INDICADORS DE GESTIÓ

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

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

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

Proposta pel 2021:

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