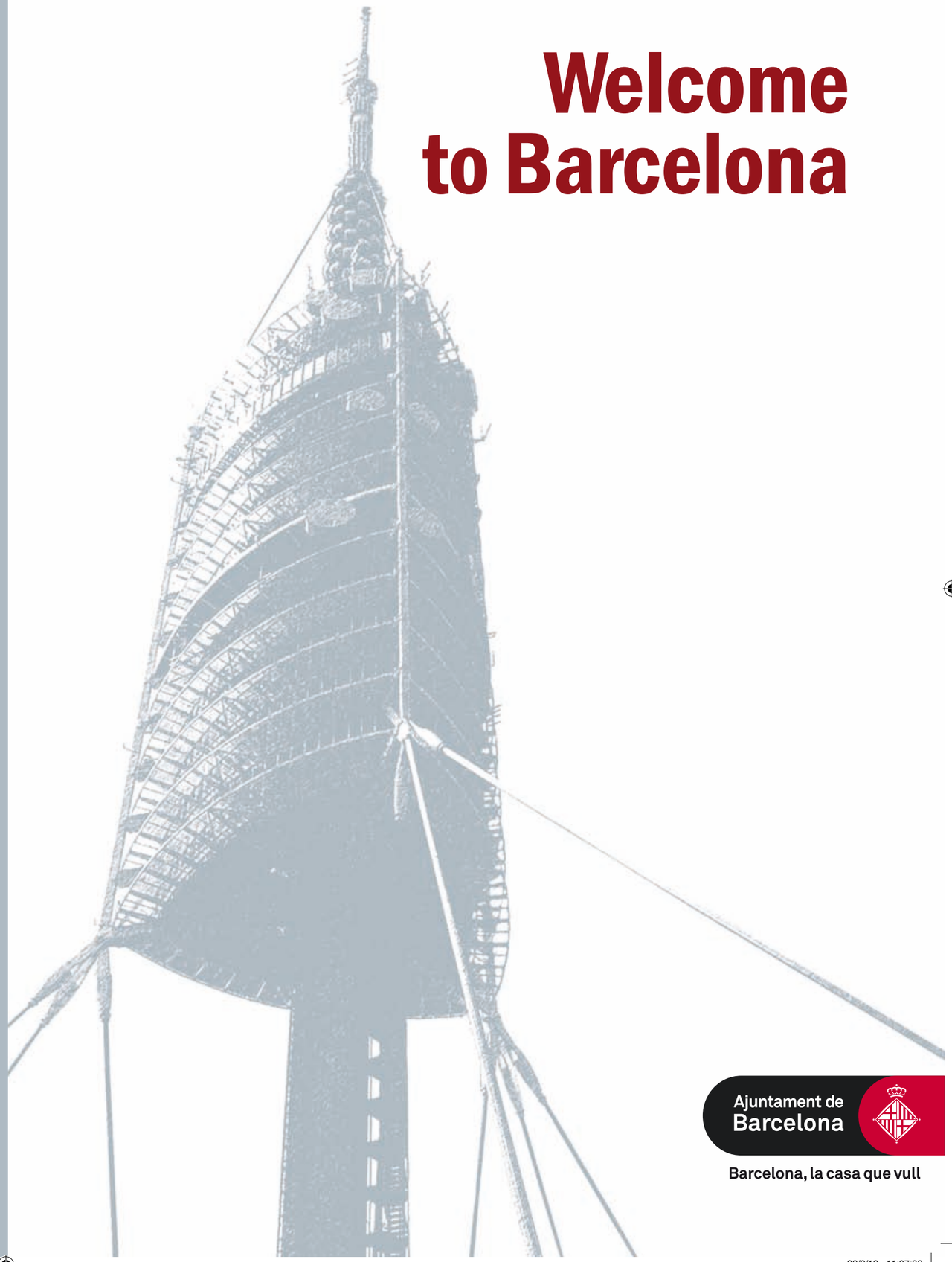
Welcome
to Barcelona

bcn.cat/
civisme

Welcome to Barcelona



Ajuntament de
Barcelona

Barcelona, la casa que vull

AF_FOLL_WELCOME_BCN_(ESP).indd 1-2 22/2/13 11:07:06

Welcome
to Barcelona

Índice

1. Bienvenido, bienvenida a Barcelona 04

2. Barcelona, una ciudad segura 06

3. Disfrutad de Barcelona 08

4. Recordad 12

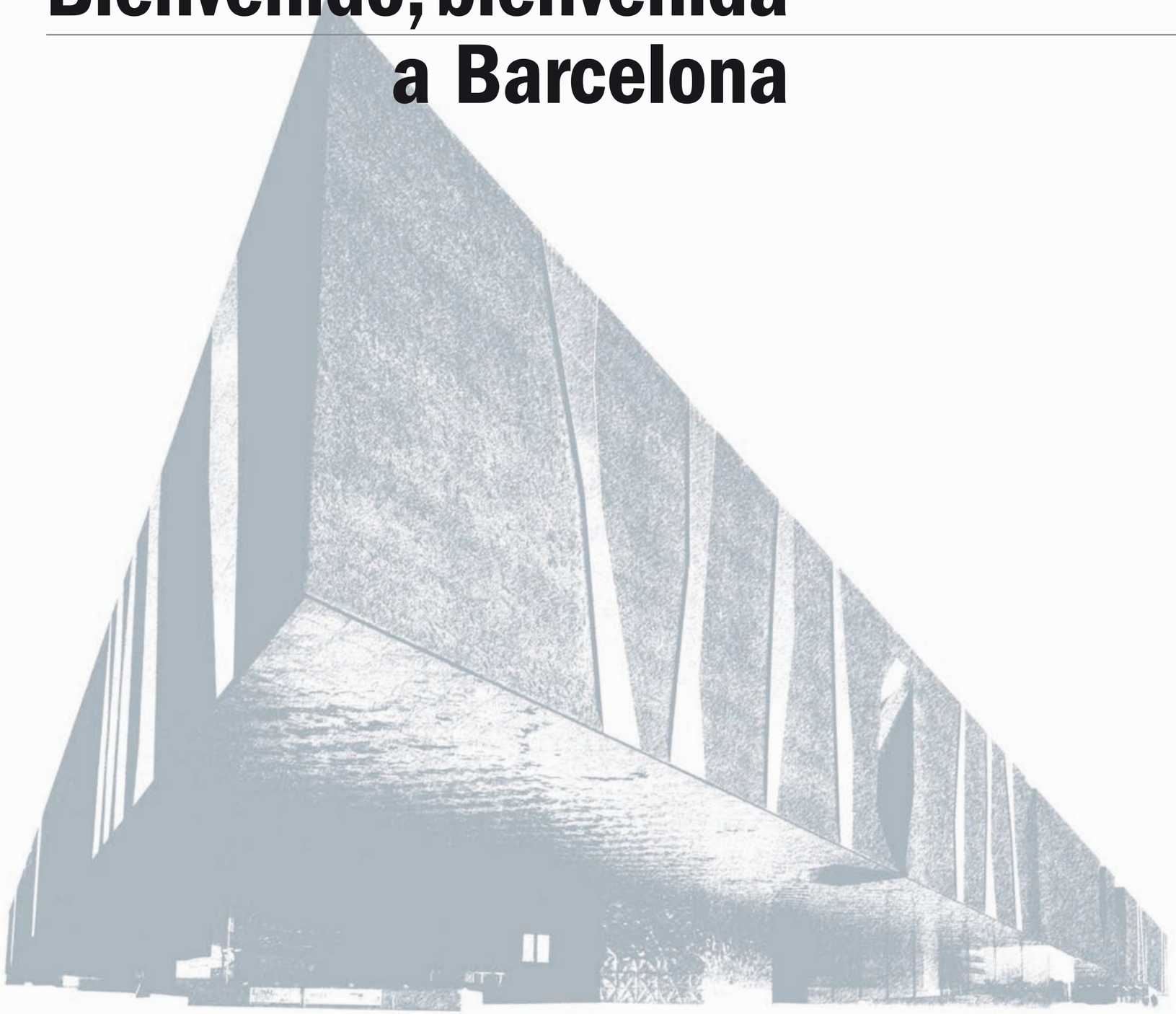
5. Servicios de emergencias y servicio de información 14

6. Guía de información y servicios para los visitantes 16

AF_FOLL_WELCOME_BCN_(ESP).indd 3-4 22/2/13 11:07:07

Bienvenido, bienvenida a Barcelona

1



BARCELONA ES UNA CIUDAD DIVERSA

Con sólo recorrer los barrios, podréis llegar a conocer la vitalidad y el buen trato de su gente. Paseando por calles, plazas y parques os podréis mezclar con los ciudadanos, y dejaros sorprender por su arquitectura, el arte, las tiendas…

Barcelona es una ciudad en la que vivir, con un carácter abierto e integrador que queremos preservar. Nos esforzamos para que encontréis una ciudad bonita, limpia y segura y, por eso, os pedimos que nos ayudéis siendo respetuosos/as con nuestras costumbres y normas de convivencia.

Barcelona es una ciudad segura. Pero, como es una gran ciudad, os recomendamos que tengáis en cuenta los diversos consejos e informaciones que os damos para que disfrutéis de una buena estancia entre nosotros.
Y si necesitáis alguna atención especial, podéis dirigiros a los servicios que tenemos preparados para atender situaciones de emergencia.

Queremos que os sintáis bien en nuestra ciudad, que viváis una buena experiencia y que queráis volver a visitarnos.

Xavier Trias
Alcalde de Barcelona

AF_FOLL_WELCOME_BCN_(ESP).indd 5-6
22/2/13 11:07:08

Barcelona, una ciudad segura

2

LA SEGURIDAD EN LA CIUDAD, EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y EL MODELO POLICIAL

En Barcelona hay dos cuerpos policiales, la Guardia Urbana y los Mossos d'Esquadra; los dos cuerpos patrullan por la ciudad y velan por la seguridad de las personas, el orden vial y el cumplimiento de las normas.

Barcelona es una ciudad segura, pero como en cualquier gran ciudad hay lugares y situaciones con mayor riesgo de ser víctima de algún hurto o robo.

Os recomendamos que tengáis una actitud preventiva y que vigiléis vuestros efectos personales, especialmente en lugares muy concurridos y en el transporte público.

Vuestra actitud, y el seguimiento de pautas de prevención y de protección de vuestras pertenencias, harán que vuestra estancia en la ciudad sea más segura.

Guàrdia Urbana

mossos d'esquadra

AF_FOLL_WELCOME_BCN_(ESP).indd 7-8
22/2/13 11:07:11

Disfrutad de Barcelona

Consejos para vuestra seguridad personal en espacios con concentración de personas, muy concurridos, en terrazas de bar, en puntos de tránsito de personas y maletas (estaciones, halls de hoteles, etc.), en colas de espera, etc.

3

3.1 EQUIPAJES

AL LLEGAR Y AL MARCHAR

En las estaciones, durante la espera de transporte y en los halls de los alojamientos

• Es importante no perder de vista el equipaje, los paquetes u otros efectos personales. Es recomendable identificar todos los bultos que llevéis.

DESPLAZAMIENTOS

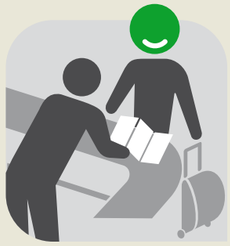
Transporte público

• Tanto en los andenes y las paradas como en el interior de los vehículos, mantened los bolsos cerrados y a la vista.

Equipajes y otros efectos personales en el interior de vehículos

• Evitad dejar paquetes y objetos a la vista en el interior de los vehículos, especialmente si son de valor (carteras, teléfonos, bolsos, aparatos electrónicos, etc.).
• Aunque aparquéis en un parking vigilado, dejad el coche cerrado con llave y las ventanas subidas. Y llevaos el comprobante de entrada.

3.2 ALOJAMIENTOS



SI PASÁIS LA NOCHE ALOJADOS EN LA CIUDAD

En un hotel

• El personal de recepción y la Dirección del hotel pueden atender vuestras dudas y necesidades.

En un apartamento o en otro tipo de vivienda de uso turístico

• Respetad las normas y condiciones de ocupación. No sobrepaséis su capacidad ni organicéis actividades que puedan molestar al resto de clientes. En caso de necesidad o duda, contactad con la recepción o la administración.

En una vivienda particular

• Respetad las normas de convivencia de la comunidad de vecinos. Tened especial cuidado con no hacer actividades que puedan molestar a los vecinos, especialmente en horas nocturnas y días de descanso.

AF_FOLL_WELCOME_BCN_(ESP).indd 9-10 22/2/13 11:07:11

Disfrutad de Barcelona

3

3.3 EFECTOS PERSONALES

CUANDO PASEÉIS POR LA CIUDAD

En la calle

• Llevad sólo el dinero, las tarjetas de crédito o los objetos que necesitéis, y mejor si utilizáis los bolsillos interiores y los bolsos con cierre.

En el transporte público

• Tanto en los andenes, en las paradas, como en el interior de los vehículos, mantened los bolsos cerrados y a la vista. Es mejor llevar el dinero, las tarjetas de crédito y la documentación en bolsillos delanteros e interiores.

En parques y terrazas

• Llevad los efectos personales como documentos, llaves, dinero, tarjetas de crédito y objetos de valor (teléfonos, cámaras, etc.) protegidos y no los descuidéis, especialmente en aquellos espacios donde haya más aglomeraciones.

En playas

• Tened cuidado de vuestras posesiones no las perdáis de vista, y si tenéis que iros un momento, pedid que alguien de vuestra confianza las vigile.

En interior de vehículos

• Evitad dejar paquetes y objetos a la vista en el interior del vehículo, especialmente si son de valor (carteras, teléfonos, bolsos o aparatos electrónicos, etc.) y, aunque aparquéis en un parking vigilado, dejad el coche cerrado con llave y las ventanas subidas.

3.4 MOVERSE POR LA CIUDAD

SI VAIS A PIE, EN BICICLETA O EN TRANSPORTE PÚBLICO O PRIVADO

Paseando

• Evitad golpes y choques, pueden ser la oportunidad para los hurtos.

En bicicleta

• Circulad por los carriles bici cuando haya y por las zonas de velocidad limitada a 30 km/h.

• Si circuláis compartiendo el espacio con los peatones, recordad que la prioridad es suya; es necesario respetar una distancia de seguridad, cederles el paso y no sobrepasar la velocidad de paseo.

• Como los demás vehículos, tenéis que respetar las señales de tráfico.

• Y si circuláis de noche es necesario llevar luces.

En transporte público

• Para acceder a la red de metro o autobuses hay que comprar y validar el título de transporte.

• Es mejor llevar el dinero, las tarjetas de crédito y la documentación en bolsillos delanteros e interiores.

• En la red de transporte público hay vigilancia policial de seguridad.

En coche

• Mientras circuléis desconfiad de quien os alerte de irregularidades en el vehículo (rueda pinchada, luces fundidas, etc.). Una gasolinera es un buen lugar para pararos a revisar el vehículo.

3.5 ACTIVIDADES NON GRATAS

Hay unas pautas de comportamiento que hay que respetar y compartir para hacer del espacio público un espacio para todos

Prostitución

• La prostitución es una actividad prohibida en el espacio público, y tanto la contratación de servicios sexuales como la actividad sexual en la vía pública pueden ser sancionadas.

Rutas de alcohol

• La promoción de rutas con oferta de consumo de alcohol es una práctica ilegal. Un consumo abusivo de alcohol comporta un riesgo para vuestra salud y puede generar situaciones de desorden en la calle. Estas propuestas pueden estar vinculadas a una red irregular de oferta y venta de productos de baja calidad y dudosa procedencia.

Venta de bebidas en la vía pública

• La venta de bebidas en la vía pública es también ilegal. A menudo las latas han estado almacenadas y manipuladas sin tener en cuenta ninguna medida de higiene y puede comportar un riesgo para la salud.

Venta de alcohol a los menores de 18 años

• Los establecimientos sólo pueden suministrar bebidas alcohólicas a los mayores de 18 años.

Venta de alcohol a partir de las 0 horas

• Sólo los establecimientos autorizados pueden vender bebidas alcohólicas a partir de las 0 horas.

Consumo de alcohol en la vía pública

• Hay que recordar que el consumo de alcohol en la vía pública no está permitido.

3.6 ESTAFAS

Trileros

• Los juegos de azar y de trilero, el tarot, los mendigos o la oferta de ciertos servicios y distracciones, a menudo tienen finalidades engañosas. No os debéis detener.

Recogida de dinero

• Hay personas que se aprovechan de la buena voluntad de los que quieren colaborar en causas solidarias. Desconfiad de quien os pida dinero para entidades o causas desconocidas, suelen pertenecer a redes de mendigos vinculados a prácticas ilegales o de abuso.

Top manta

• Desconfiad de las personas que os ofrezcan servicios u objetos de manera ambulante. A menudo son de dudosa procedencia y no tienen ningún tipo de garantía. La venta ambulante sin permiso es ilegal.

Limpiacristales

• Tanto la oferta como la demanda o participación en esta actividad está prohibida y es sancionable.

AF_FOLL_WELCOME_BCN_(ESP).indd 11-12 22/2/13 11:07:12

Recordad

La ciudad es un espacio de convivencia que hay que preservar. Respetando a los otros ciudadanos, los espacios y los bienes comunes la haremos más confortable.

4

LA PRIORIDAD ES DE LOS PEATONES

Bicicletas

Las personas usuarias de bicicletas tienen que circular por los espacios habilitados y ceder el paso a los peatones.

Las personas que utilicen otros elementos de movilidad (como skates, segways®, etc.) deben informarse de sus condiciones de uso y de los espacios habilitados para moverse con ellos.

LAS ACTIVIDADES EN EL ESPACIO PÚBLICO DEBEN SER RESPETUOSAS CON EL RESTO DE CIUDADANOS

Vestir

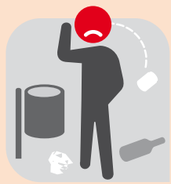
Prostitución

Alcohol

Ruido

Dormir

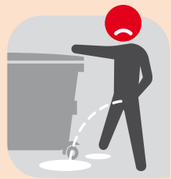
MANTENER LOS ESPACIOS LIMPIOS ES RESPONSABILIDAD DE TODOS



Papeleras

Vandalismo

Grafitis



Necesidades fisiológicas

Las actitudes incívicas pueden ser recriminadas por el resto de ciudadanos y sancionadas por la policía.

AF_FOLL_WELCOME_BCN_(ESP).indd 13-14 22/2/13 11:07:13

Servicios de emergencias y servicio de información

5

En caso de que tengáis una urgencia o necesitéis resolver situaciones imprevistas, la ciudad cuenta con servicios de atención e información para ayudaros.

EN CASO DE EMERGENCIA

1-1-2

SERVICIOS DE EMERGENCIAS

Teléfono de atención a las emergencias de seguridad y médicas las 24 horas.

EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁFICO

0-9-2

Servicios de emergencias para accidentes de tráfico.

EN CASO DE NECESIDAD DE INFORMACIÓN

0-1-0

SERVICIO DE INFORMACIÓN

Teléfono de información de los servicios de Barcelona las 24 horas.

PÉRDIDA/ROBO DE EFECTOS PERSONALES: **DENUNCIA POLICIAL**

En caso de pérdida o robo de equipaje u otros objetos, hay que presentar una denuncia a la Policía. Os podéis dirigir a las comisarías de policía de los Mossos d'Esquadra o hacerlo a través de ***www.gencat.cat*** (apartado Seguridad/Denuncias por Internet)

La Guardia Urbana también puede atender las denuncias por pérdida de documentos y por hurtos, robos o daños cuando no se conozca o no se pueda identificar al autor. Los cuarteles de Ciutat Vella, Eixample, Sarrià – Sant Gervasi y Sant Andreu atienden las 24 horas; las de Horta-Guinardó y Sant Martí, de 06.00 a 22.00h. ***www.bcn.cat/guardiaurbana***

Si estáis alojados en un hotel, consultad en recepción si podéis hacer la denuncia en el mismo hotel.

ESTAFA

En caso de que os encontréis en una situación de estafa, denunciadlo a la policía.

ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES

Los consumidores tienen un sistema de defensa, en caso de que lo necesiten, en los mismos establecimientos o en la Oficina Municipal de Información al Consumidor. ***www.bcn.cat/omic***

LESIONES O ENFERMEDAD: ATENCIÓN MÉDICA

En caso de indisposición, enfermedad o accidente os podéis dirigir a cualquier centro hospitalario. La atención médica de urgencia está garantizada a todas las personas de manera gratuita por la red sanitaria pública. ***www.gencat.cat*** (apartado Salud/Canal Salud)

EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES NATURALES

Seguid las instrucciones que se faciliten a través del Servicio de Prevención y Extinción de Incendios y Salvamento (Bomberos y Protección Civil). ***www.bcn.cat/bombers***

DOCUMENTACIÓN

Los consulados os atenderán y os resolverán las dudas y las incidencias con relación a la documentación que necesitéis para viajar. ***www.maec.es*** (apartado Embajadas y Consulados)

OTROS PUNTOS DE AYUDA

Los comercios de la ciudad son un buen referente para pedir información y ayuda. Estarán encantados de atenderos y orientaros.

AF_FOLL_WELCOME_BCN_(ESP).indd 15-16 22/2/13 11:07:14

Guia de información y servicios para los visitantes

6

EMERGENCIAS

POLICÍA Guardia Urbana

Tel. 112

www.bcn.cat/guardiaurbana

POLICÍA Mossos d'Esquadra

Tel. 112

www.gencat.cat/mossos

SANIDAD
Urgencias médicas

Tel. 112

www.gencat.cat
(apartado Salud/Canal Salud)

SALVAMENTO Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS

Tel. 112

www.bcn.cat/bombers

TRANSPORTE PÚBLICO

TMB (TRANSPORTS METROPOLITANS DE BARCELONA)
Metro • Bus • Taxi

Tel. **(+34) 933 187 074**

www.tmb.cat

TAXIS ADAPTADOS (TAXI AMIC)
Para personas con movilidad reducida

Tel. **(+34) 934 208 088**

SILLAS ADAPTADAS (COSMO SCOOTER)
Para personas con movilidad reducida

Tel. **(+34) 933 211 124**

FGC (FERROCARRILES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA)

Tel. **(+34) 932 051 515**

www.fgc.cat

RENFE
Información y atención al cliente

Tel. **(+34) 902 240 202**

www.renfe.com

ESTACIÓN BARCELONA NORD (TERMINAL DE AUTOBUSES)
Información

Tel. **(+34) 902 260 606**

www.barcelonanord.com

INFORMACIÓN GENERAL

BARCELONA INFORMACIÓN
Información general sobre servicios de Barcelona

Tel. **010***

www.bcn.cat

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA
Información general sobre servicios de Barcelona

Tel. **(+34) 934 022 700**

www.bcn.cat

BARCELONA TURISMO
Información turística

- 16 puntos de atención más terminales de cruceros
- Atención telefónica en el

Tel. **(+34) 932 853 834**

De lunes a sábado,
de 08 a 20h.
Domingos y festivos,
de 08 a 14h.

www.barcelonaturisme.cat

GENERALITAT DE CATALUNYA
Información general sobre los servicios de la Generalitat de Catalunya

Tel. **012**

www.gencat.cat

* **Precio:** Establecimiento de llamada: 0,47€.
Coste/minuto: 0,06€.
Tarifado por segundos. IVA incluido.

AF_FOLL_WELCOME_BCN_(ESP).indd 17-18
22/2/13 11:07:15

Guía de información y servicios para los visitantes

CARRETERAS

AUTOPISTAS DE CATALUNYA
Información

Tel. **(+34) 902 200 320**

Atención al cliente

Tel. **(+34) 932 305 200**

www.aucat.es

CARRETERAS DE CATALUNYA
Información

Tel. **(+34) 900 123 505**
(+34) 938 890 460

www.gencat.cat

ACCIDENTES DE TRÁFICO
Policia (Guardia Urbana)

Tel. **092**

www.bcn.cat/guardiaurbana

VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁFICO
Información

Tel. **(+34) 900 100 268**

www.gencat.cat

AEROPUERTOS

AEROPUERTO DE BARCELONA EL PRAT
Información y atención al cliente

Tel. **(+34) 902 404 704**

www.aena-aeropuertos.es

AEROPUERTO DE REUS
Información

Tel. **(+34) 902 404 704**

Atención al cliente

Tel. **(+34) 913 211 000**

www.aena-aeropuertos.es

AEROPUERTO DE GIRONA-COSTA BRAVA
Información

Tel. **(+34) 972 186 600**

Atención al cliente

Tel. **(+34) 972 186 708**

www.girona-airport.cat

PUERTOS

AUTORIDAD PORTUARIA DE BARCELONA
Información

Tel. **(+34) 902 222 858**

Atención al cliente

Tel. **(+34) 933 0680849**

www.portdebarcelona.es

Welcome to Barcelona