

PRESENTACIÓN

La Comandancia de la Guardia Civil de Zaragoza es la Unidad territorial fundamental de mando, planificación, dirección, ejecución, gestión, coordinación y control de los servicios de la Guardia Civil en la provincia.

La carta de servicios describe la organización y distribución actualizada de la Guardia Civil a nivel provincial, con el objetivo de asegurar la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizando la seguridad ciudadana, siendo ésta la misión encomendada a la Guardia Civil por la legislación vigente.

DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL



PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Atención *personalizada* y próxima.

Atención cualificada *especializada*.

Atención telefónica de *urgencia*:

365 días al año, 24 horas al día a través del teléfono **062**

Atención *telemática*:

https://www.guardiacivil.es/es/servicios/Procedimientos_administrativos/index.html

Instrucción de *atestados* e investigación penal.

Instrucción de *expedientes* administrativos.

Materia de *armas, explosivos*, artificios pirotécnicos, cartuchería metálica y seguridad privada dentro de las competencias asignadas

COLABORACIÓN CIUDADANA

Presencialmente en el horario de apertura de las unidades.

A través de la aplicación ALERTCOPS:

<https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/>

En el marco de las Juntas Locales de Seguridad y las Juntas de Seguridad.

Enviando un correo electrónico a la cuenta de correo de la Comandancia de Zaragoza:

z-cmd-zaragoza@guardiacivil.org

Atención permanente a través del

062



CONÓCENOS

Escanea el código QR

o visita <https://www.cartadeservicioszaragoza.com>

CARTA DE SERVICIOS

2022 - 2024

COMPROMETIDOS A DAR UN SERVICIO DE CALIDAD, EFICAZ Y PROFESIONAL

98% Presentes en el territorio

485 Compañías Territoriales
Puestos de atención ciudadana



Comandancia de Zaragoza

GUARDIA CIVIL



COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Fomentar la **cultura de la seguridad** en el ámbito de los menores mediante la realización de **350 actividades informativas o divulgativas** en centros educativos.
2. **Mejorar la cultura de Seguridad pública**, con la distribución a los medios de comunicación de **100 notas de prensa** sobre las actuaciones de la Guardia Civil en el ámbito provincial a lo largo del año.
3. Impulsar la **prevención en materia de medioambiente**, realizando anualmente **1.500 servicios dirigidos a la protección de la naturaleza**.
4. **Potenciar la participación en organismos públicos** de interés, fortaleciendo los procedimientos de coordinación, colaboración y apoyo con otros cuerpos de seguridad participando anualmente en un mínimo de **700 reuniones con las diferentes administraciones**.
5. **Impulsar las labores de control de armas y explosivos** realizando anualmente un mínimo de **750 inspecciones** en establecimientos relacionados con armas, explosivos, cartuchería y artificios pirotécnicos.
6. **Mejorar los servicios preventivos en materia de seguridad vial**, contribuyendo así a una mejor protección de todos los usuarios de vías realizando anualmente un número superior a **3500 dispositivos de tráfico** para mejorar la seguridad vial.
7. **Mejorar la prevención y aumentar la seguridad ciudadana** en la provincia realizando anualmente **5.000 dispositivos operativos** en vías públicas.
8. Reforzar el servicio preventivo como principal herramienta de la **protección de la ciudadanía**, realizando un número superior a **110 servicios de patrulla diarios**.
9. Fomentar la **seguridad de la sociedad**, mediante la realización de al menos **300 servicios preventivos** contra el narcotráfico y el consumo de drogas tóxicas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
10. **Contestar el 90% de las quejas y sugerencias** relativas a la Guardia Civil de Zaragoza, en un máximo de **15 días hábiles**.
11. **Contestar** vía correo electrónico en un plazo máximo de **7 días hábiles** el **90% de las consultas recibidas** sobre las competencias, misiones y funciones de la Guardia Civil desarrolladas en la provincia de Zaragoza.
12. **Ofrecer a las Mujeres víctimas de Violencia de Género una mejor atención y protección**, realizando **100 reuniones y colaboraciones anuales** con organismos públicos de las diferentes administraciones y con otros cuerpos policiales, encaminadas a mejorar su seguridad.
13. Fomentar actividades sobre **ciberseguridad** realizando anualmente al menos **seis eventos** que contribuyan a concienciar a la sociedad (Empresas, Instituciones, y Usuarios) en el uso seguro de las nuevas tecnologías.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

1. Número de acciones realizadas en centros educativos (conferencias, exhibiciones, concursos, exposiciones, etc.) a lo largo del año.
2. Número de notas de prensa, de ámbito provincial, distribuidas a los medios de comunicación, a lo largo del año.
3. Número de servicios anuales realizados específicamente orientados a la protección del medio ambiente.
4. Número de reuniones anuales con las administraciones locales, provinciales, autonómicas y otros organismos de la Administración General del Estado.
5. Número de inspecciones anuales realizadas en establecimientos relacionados con armas, explosivos, cartuchería y artificios pirotécnicos.
6. Número de controles de tráfico realizados a lo largo del año.
7. Número anual de controles preventivos de seguridad realizados en la provincia de Zaragoza.
8. Media diaria de patrullas que prestan servicio en la vía pública (de Seguridad Ciudadana y Tráfico) realizados para dar protección a la ciudadanía.
9. Número anual de servicios dirigidos para la prevención del narcotráfico y consumo de drogas tóxicas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
10. Porcentaje de quejas y sugerencias, relativas a la Guardia Civil de Zaragoza, contestadas al ciudadano en un periodo igual o inferior a 15 días hábiles.
11. Porcentaje de consultas dirigidas directamente a la Comandancia de la Guardia Civil (z-cmd-zaragoza@guardiacivil.org) que hayan sido contestados en plazo igual o inferior a 7 días hábiles.
12. Número de reuniones y colaboraciones con organismos públicos y otros cuerpos de seguridad, en el marco de la lucha contra la Violencia de Género.
13. Número de actividades realizadas para fomentar y mejorar la ciberseguridad.

UNIDAD RESPONSABLE

Comandancia de la Guardia Civil de Zaragoza
Teléfono:
976 71 14 00

Correo e:
z-cmd-zaragoza@guardiacivil.org

Dirección postal:
**Avenida Cesar Augusto 8-10
50.004 Zaragoza**

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuando los ciudadanos se relacionan con las unidades de la Comandancia de Zaragoza, tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan en las solicitudes que se propongan presentar.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Anualmente se publicará en la [web de la Guardia Civil](https://www.guardiacivil.es/es/servicios/atencionciudadano_1/cartaservicios/cartas-unidades.html) un documento de seguimiento de los compromisos adquiridos en esta **Carta de Servicios** y se mostrará el grado de adecuación en función del indicador establecido. En caso de no consecución, se aportarán las justificaciones o se indicarán las medidas adoptadas para su subsanación.

Las reclamaciones formales por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la Unidad responsable de la misma. El responsable de la Comandancia informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso.

Las reclamaciones individuales o colectivas por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

De forma presencial: Complimentando el formulario disponible en las dependencias oficiales de la Guardia Civil con atención al ciudadano.

Por correo postal, enviando una carta a:
Oficina de Información y Atención al Ciudadano
de la Guardia Civil (OIAC)
Calle Guzmán el Bueno, 110
28003 MADRID

Telefónicamente: Poniéndose en contacto con la *Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)*, llamando al número gratuito de teléfono **900 101 062** desde donde le indicarán el procedimiento a seguir.

Sede electrónica: <https://sede.guardiacivil.gob.es>

Desde 1844 al servicio de la sociedad