



GUARDIA CIVIL - COMANDANCIA DE CÓRDOBA

CARTA DE SERVICIOS 2021/2024

PRESENTACIÓN

La Comandancia de la Guardia Civil de Córdoba es la Unidad territorial fundamental de mando, planificación, dirección, ejecución, gestión, coordinación y control de los servicios de la Guardia Civil en la provincia. Esta Carta de Servicios se integra dentro del Sistema de Calidad impulsado desde la Dirección General de la Guardia Civil (DGGC) para la mejora continua de la prestación por parte de sus integrantes y responsables a través de sus unidades.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1.- Fomentar la **cultura de seguridad entre los menores** (min. 600 actividades informativas o divulgativas al año).
- 2.- Comunicación con los **mayores de 65 años** (min. 50 acciones informativas o divulgativas al año).
- 3.- Fomentar **relaciones con la comunidad** (min. 200 reuniones colectivos ciud. al año).
- 4.- Distribución a los **medios de comunicación** de 200 notas de prensa sobre actuaciones de la Guardia Civil al año.
- 5.- Impulsar la prevención en materia de **medio ambiente** (2.000 servicios al año).
- 6.- Carácter **benemérito** (min.5000 servicios humanitarios al año).
- 7.- Impulsar el **control de armas y explosivos**, (min.150 inspecciones anuales en establecimientos relacionados).
- 8.- Mejorar los servicios preventivos en materia de **seguridad vial** (más de 2.000 dispositivos de tráfico al año).
- 9.- Velar por la **salud pública**, (2.500 actuaciones al año contra el tráfico de drogas y su consumo público).
- 10.- Fomentar la seguridad de las **explotaciones agrícolas y ganaderas** (min.6.000 act. polic. preventivas al año).
- 11.- Contestar el 85% de las **quejas y sugerencias** en un máx. de 15 días hábiles.
- 12.- Contestar vía email en max. 7 días hábiles las consultas sobre competencias, misiones y funciones de la GC en Córdoba.
- 13.- Fomentar **atención de calidad a la comunidad educativa** (satisfacción igual o superior a 7 sobre 10 en >70% encuestas a centros escolares o AMPAS).(Plan Director mejora convivencia en centros escolares y sus entornos).

INDICADORES DE SEGUIMIENTO (PERIODICIDAD ANUAL)

- 1.- Número de acciones realizadas en **centros educativos**.
- 2.- Número de actividades de información mantenidas con **mayores de 65 años**.
- 3.- Número de reuniones con **colectivos ciudadanos**.
- 4.- Número de **notas de prensa** de ámbito provincial distribuidas.
- 5.- Número de servicios orientados a la protección del **medio ambiente**.
- 6.- Número de **auxilios y rescates**.
- 7.- Número de inspecciones realizadas en establecimientos relacionados con armas, explosivos, cartuchería y pirotecnia.
- 8.- Número de controles de **tráfico**.
- 9.- Número de actuaciones contra el **tráfico de drogas** y su consumo en lugares públicos.
- 10.- Número de actuaciones orientadas a la prevención de ilícitos relacionadas con **explotaciones agrícolas y ganaderas**.
- 11.- Porcentaje quejas y sugerencias contestadas en menos de 15 días hábiles.
- 12.- Porcentaje consultas a co-cmd-cordoba@guardiacivil.org contestadas en menos de 7 días hábiles.
- 13.- Tanto por ciento encuestas con resultados iguales o superiores a 7 sobre 10. La Comandancia enviará cada encuesta a cada centro escolar y AMPA tras realizar la mejora solicitada. (Plan Director mejora convivencia en centros escolares y sus entornos).

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los requerimientos 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 por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

UNIDAD RESPONSABLE

Comandancia de la Guardia Civil de Córdoba
Teléfono: 957414111
Mail: co-cmd-cordoba@guardiacivil.org
Dirección correo: Avda. Medina Azahara nº2, 14005, Córdoba.

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 Córdoba 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.

SISTEMA DE CALIDAD DGGC

Las Cartas de Servicio actualmente disponibles en Guardia Civil son las siguientes:

https://www.guardiacivil.es/es/servicios/atencionciudadano_1/cartaservicios/index.html

https://www.guardiacivil.es/es/servicios/atencionciudadano_1/cartaservicios/carta_servicios_electronica.html

https://www.guardiacivil.es/es/servicios/atencionciudadano_1/cartaservicios/carta_servicios_icae.html



GUARDIA CIVIL - COMANDANCIA DE CÓRDOBA

CARTA DE SERVICIOS 2021/2024

COLABORACIÓN CIUDADANA

- Presencialmente en el horario de apertura de las unidades.
- Teléfono 062.
- Aplicación ALERTCOPS:
<https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/>
- En el marco de las Juntas Locales de Seguridad y los Consejos Locales de Seguridad

PRESENTACION DE QUEJAS O SUGERENCIAS

- Personalizada
- Por correo postal: Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Guardia Civil, OIAC (C/ Guzmán el Bueno, 110 -28071 Madrid)
- Sede electrónica:
<https://sede.guardiacivil.gob.es>



PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- Atención personalizada y próxima
- Atención cualificada especializada
- Atención telefónica de urgencia: 365/7/24, a través del teléfono 062
- Atención telemática:
https://www.guardiacivil.es/es/servicios/Procedimientos_administrativos/index.html
- Instrucción atestados e investigación penal.
- Instrucción expedientes administrativos.
- Materia de armas, explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería y seguridad privada, dentro de las competencias asignadas a la Guardia Civil.
- Las competencias sobre ejercicios de tiro del personal de Seguridad Privada y habilitación de los instructores de tiro
- Información pública:
<https://www.guardiacivil.es/es/prensa/index.html>

