

5. 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 Intervención Central de Armas y Explosivos 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.

6. UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA DE SERVICIOS

Intervención Central de Armas y Explosivos
de la Guardia Civil

Teléfono: **965146900**

Mail: dg-icae@guardiacivil.org

Dirección postal: **Calle Batalla del Salado, 32
28045, Madrid.**

7. 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 Intervención de Armas y Explosivos 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.

8. PRESENTACIÓN QUEJAS/SUGERENCIAS

Sede electrónica:

<https://sede.guardiacivil.gob.es/pagina/index/directoriot/quejasysugerencias>

Por correo postal: Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Guardia Civil, OIAC (C/ Guzmán el Bueno, 110 -28071 Madrid).

De forma presencial.

9. UBICACIÓN UNIDADES

Copie y pegue el siguiente enlace en su navegador y podrá identificar la Intervención de Armas más cercana a su domicilio, y el medio de contacto.

https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1sqJnGOJRX5BNErpkGn9TstZ0Z_uWvQY&usp=sharing

10. 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

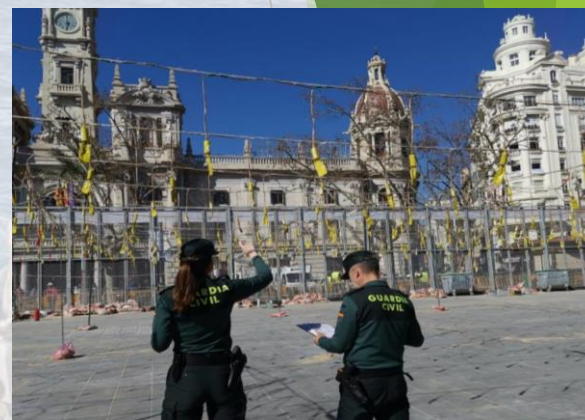


Edita: Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior
Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es>
NIPO (En línea): 126-23-031-8



Guardia Civil

Intervención de Armas y Explosivos



Carta de Servicios 2024-2027

1. PRESENTACIÓN

La Intervención de Armas y Explosivos contribuye a proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana (art. 104 Constitución Española), en este caso mediante el ejercicio de todas las competencias que la legislación vigente atribuye a la Guardia Civil en materia de armas, explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería.

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 los servicios prestados a los ciudadanos por parte de sus integrantes y responsables a través de sus unidades.

2. SERVICIOS AL CIUDADANO

- ☑ **Atención próxima y personalizada**, mediante una red de Intervenciones de Armas y Explosivos por toda la geografía nacional.
- ☑ **Tramitación de solicitudes** de licencias de armas y autorizaciones.
- ☑ Realización de **pruebas de valoración** sobre conservación, mantenimiento y manejo de las armas.
- ☑ Realización de las **revistas de armas**.
- ☑ Recepción y notificación de las **resoluciones que se dicten a consultas, quejas, sugerencias y recursos administrativos**.
- ☑ Atención a **particulares, asociaciones y entidades públicas y privadas**.
- ☑ **Control de la fabricación, importación, exportación, depósito, comercio y transferencia de armas**.
- ☑ **Prevención de situaciones de peligro para la seguridad ciudadana**.
- ☑ **Atención telemática** para diferentes procedimientos administrativos.
- ☑ Recepción de **consultas, quejas y sugerencias, felicitaciones y gestión de cita previa**.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

A) Dirigidos al conjunto de la ciudadanía y sus grupos de interés:

1. Mantener un despliegue territorial de **300 Intervenciones de Armas y Explosivos** que permita prestar un servicio próximo y cercano a la ciudadanía.
2. Garantizar la seguridad ciudadana mediante el control e inspección a nivel nacional de las armas, explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería, realizando las funciones atribuidas a la Guardia Civil por la normativa reguladora (relacionada en el punto 2.9 de la presente Carta de Servicios), realizando un mínimo de **15.000 inspecciones al año**.
3. Mantener un mínimo de **250 reuniones al año**, a nivel nacional, con entidades públicas y privadas, asociaciones, comerciantes y particulares para conocer los problemas que afectan a sus intereses y analizar soluciones compatibles con la seguridad ciudadana.

B) Dirigidos directamente al usuario de los servicios:

4. Remitir **aviso de renovación de licencia de armas de fuego**, al menos **20 días naturales** antes de que finalice su vigencia, a los titulares que hayan aportado un medio de contacto para la comunicación mediante sms o correo electrónico.
5. Remitir **aviso**, al menos **20 días naturales** antes de que expire el plazo de **presentación de informe de aptitudes psicofísicas** para el visado de licencias de armas, a los titulares mayores de 67 años, que hayan aportado un medio de contacto para la comunicación mediante sms o correo electrónico.
6. Tramitar la **renovación de licencias de armas E** en un plazo máximo de **30 días naturales** desde la recepción de la solicitud.

7. Tramitar la **renovación de licencias de armas D** en un plazo máximo de **30 días naturales** desde la recepción de la solicitud.

4. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

A) Vinculados a la ciudadanía y sus grupos de interés:

1. Número de Intervenciones de Armas y Explosivos desplegadas en el territorio nacional.
2. Número de inspecciones de armas, explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería, realizando las funciones atribuidas por la normativa reguladora a la Guardia Civil, a nivel nacional al año.
3. Número de reuniones mantenidas al año, a nivel nacional, con entidades públicas y privadas, asociaciones, comerciantes y particulares para conocer los problemas que afectan a sus intereses y analizar soluciones compatibles con la seguridad ciudadana.

B) Vinculados a la persona usuaria de los servicios:

4. Porcentaje de titulares de licencias de armas que, habiendo aportado los medios de contacto necesarios, han sido destinatarios de un aviso de renovación, al menos 20 días naturales antes de que finalice su vigencia.
5. Porcentaje de titulares mayores de 67 años que, habiendo aportado los medios de contacto necesarios, han sido destinatarios de un aviso, al menos 20 días naturales antes de que expire el plazo para la presentación del informe de aptitudes psicofísicas, para el visado de sus licencias de armas,.
6. Porcentaje de renovaciones de licencias de armas E tramitadas en un plazo máximo de 30 días naturales, desde la recepción de la solicitud.
7. Porcentaje de renovaciones de licencias de armas D tramitadas en un plazo máximo de 30 días naturales, desde la recepción de la solicitud.