



Guardia Civil

Comandancia de Ávila



Carta de Servicios 2023–2026

Año de publicación 2023



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	2
2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	5
2.1 Datos identificativos y fines de la Comandancia.....	9
2.2 Relación de servicios que presta la Comandancia.....	12
2.3 Derechos concretos de la ciudadanía en relación con los servicios	16
2.4 Formas de colaboración y participación de ciudadanos y usuarios	16
2.5 Formas de presentación de quejas y sugerencias	18
3. COMPROMISOS DE CALIDAD.....	20
3.1 Indicadores de seguimiento	22
4. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE TRATO, FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE MISMO.....	24
5. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SOSTENIBILIDAD	25
6. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.....	27
7. DIRECTORIOS DE INFORMACIÓN.....	28
7.1 Identificaciones, localizaciones y acceso de unidades Provinciales y Locales	28
7.2 Identificaciones y dirección de la Unidad Responsable de la Carta de Servicios.....	35
7.3 Otros datos de interés	35
8. NORMATIVA BÁSICA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS	36
<i>Leyes Orgánicas</i>	36
<i>Leyes y Reales Decretos Legislativos</i>	36
<i>Reales Decretos y Otras Normas</i>	37

1. PRESENTACIÓN

De conformidad con el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, la Guardia Civil lleva desarrollando el Programa de cartas de servicios como instrumento a través del cual informa a la ciudadanía de los servicios que tiene encomendada la Dirección General de la Guardia Civil (DGGC), sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.



Las cartas de servicios, son instrumentos idóneos para fomentar la mejora continua de los servicios públicos, y para explicitar los niveles o estándares de calidad con los que la ciudadanía puede esperar que se presten los servicios. Son documentos públicos al alcance de cualquier ciudadano o ciudadana que recogen los compromisos de la Administración de prestar servicios con criterios de calidad predeterminados, con un rango normativo suficiente para vincular a todos los miembros de la Administración que intervienen en la prestación del servicio.



Así mismo, son documentos escritos en los que se dan a conocer los compromisos de calidad (en términos de eficiencia, eficacia, utilidad, información, celeridad, economía, transparencia, etc.,) que asume la Administración en la prestación de sus servicios. Que acercan la Administración a la

ciudadanía mediante la divulgación de los servicios que ofrece y sus estándares de calidad; facilitan el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionando a los ciudadanos y ciudadanas una visión rápida y global del servicio que se presta, de los compromisos de calidad vinculados a ese servicio y de las formas de acceso, así como un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

La Carta de Servicios de la Comandancia de Ávila está confeccionada de acuerdo con el resto de [cartas de servicios de la Dirección General de la Guardia Civil](#).

En esta Carta se describe la organización y distribución actual de la Guardia Civil a nivel provincial, para asegurar la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades y la garantía de la seguridad ciudadana, misión encomendada a la Guardia Civil por la legislación vigente.

Mediante este documento se plantean los siguientes objetivos:

- Identificar los niveles de **responsabilidad**, la **estructura** y la **organización** disponible para la prestación del servicio.*

- ☑ *Prestar unos servicios de seguridad a través de una gestión cercana, ágil y eficaz.*
- ☑ *Asumir el reto de profundizar en sus niveles de auto exigencia y rendición de cuentas.*
- ☑ *Satisfacer las demandas y expectativas de la ciudadanía en sus relaciones con la Guardia Civil.*
- ☑ *Mejorar la transparencia en la prestación del servicio.*
- ☑ *Informar de los compromisos de prestación de los servicios con unos determinados estándares de calidad.*
- ☑ *Llamar la atención sobre los derechos de la ciudadanía en relación con los servicios descritos.*
- ☑ *Colaborar con la actividad institucional en la Comunidad Autónoma de Castilla y León para mostrar la relevancia del servicio que presta la Guardia Civil en el desarrollo económico y social en esta región.*
- ☑ *Difundir la cultura de seguridad como compromiso compartido, según recoge la [Estrategia de Seguridad Nacional](#) y en el [Plan Integral de Cultura de Seguridad Nacional](#).*

La colaboración y comunicación de los ciudadanos hacia las unidades e integrantes del Cuerpo es un elemento clave y necesario para la prestación de servicios de calidad, en la medida en que su idoneidad está directamente conectada con la satisfacción de sus intereses.

Por último, hay que destacar que la Guardia Civil, en su labor cotidiana, es sensible ante su responsabilidad encaminada al logro colectivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) recogidos en la Agenda 2030, habiéndose dotado para tal fin de un [Plan de Sostenibilidad](#) corporativo. Acorde al mismo, cada año la Dirección General de la Guardia Civil publica una [memoria anual](#) de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

La Guardia Civil fundada en 1844, es un Cuerpo de Seguridad Pública de naturaleza militar y ámbito nacional que forma parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Su filosofía de servicio era la proximidad al ciudadano, el respeto a la ley y el talante benemérito. Esta filosofía se recogió en dos reglamentos –uno militar y otro para el servicio– y en la “Cartilla del guardia civil”.

Depende del Ministerio del Interior en cuanto a servicios, retribuciones, destinos y medios, y del Ministerio de Defensa en cuanto a ascensos y misiones de carácter militar. Además, atiende las necesidades del Ministerio de Hacienda relativas a Resguardo Fiscal del Estado, y vela por el cumplimiento de las normas y reglamentos relacionados con los diferentes órganos de la Administración Central, la Autonómica y la Local.



Es relevante señalar la relación con el Ministerio de Justicia (Jueces, Tribunales y Ministerio Fiscal) en la labor de policía judicial, con el Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación y el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico¹ en las funciones propias de protección de la naturaleza. Además de otras vinculaciones con órganos de la administración, se destaca la relación entre la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil y el organismo autónomo Dirección General de Tráfico, todo ello al amparo de las misiones encomendadas a la Guardia Civil en la Ley 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Para el desarrollo de sus funciones, la Guardia Civil despliega su actuación en todo el territorio nacional, sus aguas territoriales y las fronteras marítimas y terrestres.

Además, contribuye a la seguridad de España participando en el exterior tanto en países como en organismos internacionales, así como en operaciones de carácter civil y militar conforme a los instrumentos jurídicos de carácter internacional suscritos por nuestro país.

La Guardia Civil, como integrante de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, tiene asignada la misión genérica de “...proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana”, conforme establece el artículo 104.1 de nuestra Constitución.



Como desarrollo del artículo que precede, la Ley Orgánica 2/86, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, define las competencias funcionales y territoriales de los diferentes Cuerpos de Seguridad del Estado, a saber:

- *Velar por el cumplimiento de las Leyes y disposiciones generales ejecutando las órdenes que reciban de las autoridades competentes, en el ámbito de su competencia.*

- *Auxiliar y proteger a las personas y asegurar la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.*
- *Vigilar y proteger los edificios e instalaciones públicas que lo requieran.*
- *Velar por la protección y seguridad de altas personalidades.*
- *Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad ciudadana.*
- *Prevenir la comisión de actos delictivos.*
- *Investigar los delitos para descubrir y detener a los presuntos culpables, elaborando los informes técnicos y periciales necesarios.*
- *Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para el orden y la seguridad ciudadana.*
- *Colaborar con los Servicios de Protección Civil en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.*

Y con carácter exclusivo, la Guardia Civil, en virtud de lo dispuesto en el precitado texto legal, ejerce las siguientes competencias:

- *Las derivadas de la legislación vigente sobre armas y explosivos.*
- *El Resguardo Fiscal del Estado y las actuaciones encaminadas a evitar y perseguir el contrabando.*
- *La vigilancia del tráfico, tránsito y transporte en las vías públicas interurbanas.*



- *La custodia de vías de comunicación terrestre, costas, fronteras, puertos y aeropuertos, y centros e instalaciones que por su interés lo requieran.*
- *Velar por el cumplimiento de las disposiciones que tiendan a la conservación de la naturaleza y medio ambiente, de los recursos hidráulicos, así como de la riqueza cinegética, piscícola, forestal y de cualquier otra índole relacionada con la naturaleza.*
- *La conducción interurbana de presos y detenidos.*
- *Y aquellas otras que le atribuya la legislación vigente.*

Se puede acceder al contenido de toda la información relativa a la Institución en:

<https://www.guardiacivil.es/es/institucional/index.html>

En el art. 1 del Real Decreto 367/1997, de 14 de marzo, se determina la organización periférica de la Dirección General de la Guardia Civil; estableciendo que estará constituida por las Zonas, Comandancias, Compañías y Puestos.

Las Zonas de la Guardia Civil, bajo la dependencia directa del Mando de Operaciones y sin perjuicio de sus relaciones funcionales con las Subdirecciones Generales de Personal y de Apoyo, son las Unidades de mando, coordinación e inspección de todos los Servicios de la Dirección General de la Guardia Civil existentes en el ámbito territorial de cada una de ellas.

Las Comandancias, Compañías y Puestos de la Guardia Civil son las Unidades encargadas de llevar a cabo en sus respectivas demarcaciones territoriales las misiones que las disposiciones vigentes encomiendan al Cuerpo de la Guardia Civil

Este amplio despliegue territorial hace que la Guardia Civil sea uno de los organismos del Estado con mayor presencia en el territorio nacional, contando con 2.011 Puntos de Atención a la Ciudadanía a lo largo de la geografía española, lo que le permite ser una Institución próxima a las necesidades y

demandas de la sociedad. Esta proyección es especialmente sensible en zonas con un alto riesgo de despoblación, lo que la convierte en un actor clave para la vertebración del Estado en el marco el marco de las directrices institucionales frente al Reto Demográfico.

Al respecto, la Comandancia de la Guardia Civil de Ávila, asume la responsabilidad de la seguridad ciudadana en todos los municipios existentes en demarcación territorial de la Guardia Civil de la provincia, así como en parte del municipio de la ciudad de Ávila, colaborando con las Policías Locales y otros agentes.

2.1 Datos identificativos y fines de la Comandancia

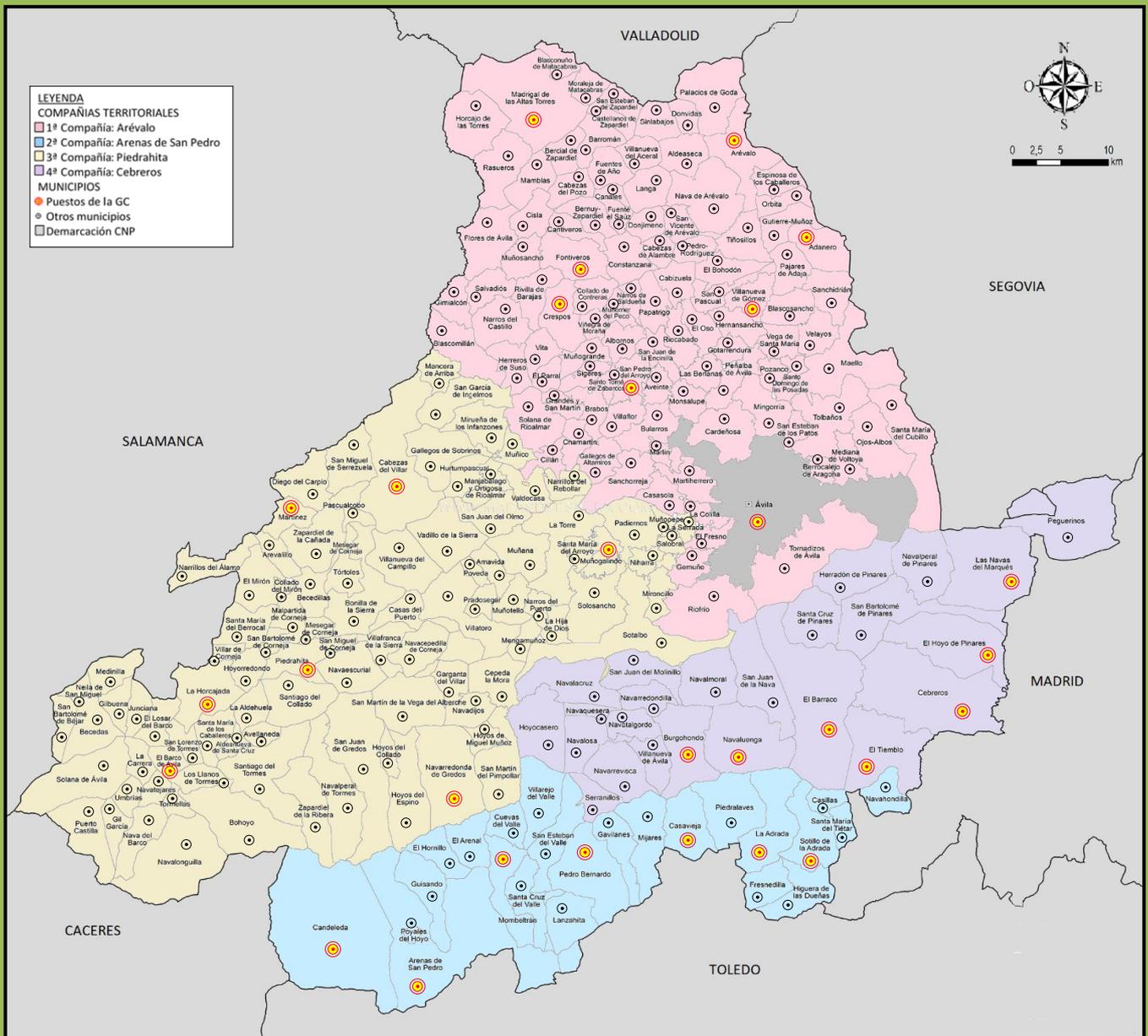
La Comandancia de la Guardia Civil de Ávila, al mando de un Teniente Coronel, está integrada dentro de la estructura operativa de la Guardia Civil, beneficiándose de todos los apoyos que el Mando de Operaciones, como escalón superior, la Zona de Castilla y León, le proporciona.





Pinche sobre el MAPA para desplegar la identificación de Unidades

Puestos de la Guardia Civil en la Comandancia de Ávila

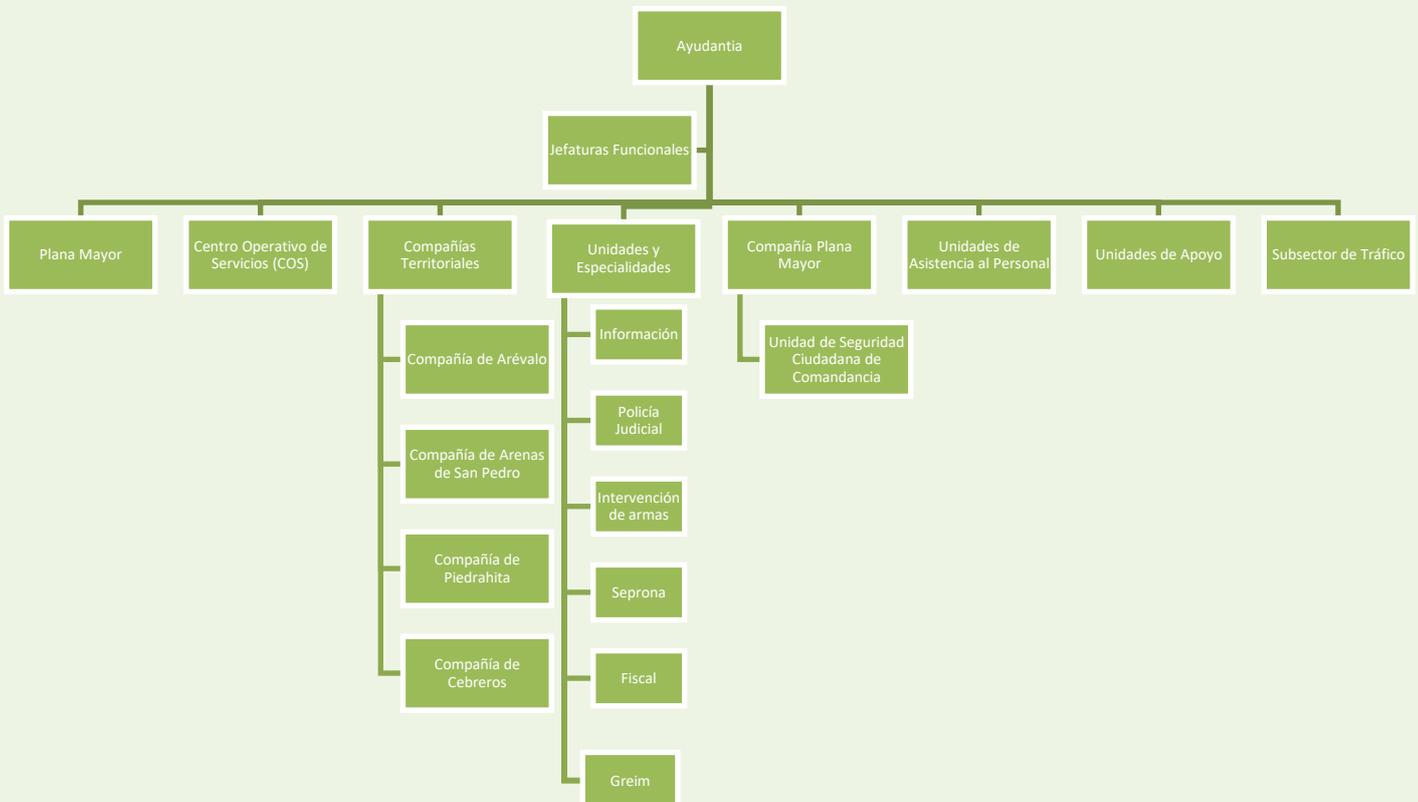


La Comandancia está definida como la Unidad territorial fundamental de mando, planificación, dirección, ejecución, gestión, coordinación y control de los servicios dentro de la estructura de la Guardia Civil.

Como el resto de las Comandancias, Ávila dispone de una Unidad provincial específica para el control del tráfico y la seguridad vial, que depende de la Jefatura de Comandancia de acuerdo con su normativa específica.

Con la finalidad de auxiliar al Jefe de la Comandancia en el cumplimiento de sus cometidos, sus órganos de dirección se estructuran actualmente en las siguientes Jefaturas funcionales: Operaciones, Policía Judicial e Información, Personal y Apoyo.

Su estructura se describe en el siguiente organigrama:



2.2 Relación de servicios que presta la Comandancia

Siguiendo las directrices y objetivos superiores que se derivan de la Política de Seguridad del Gobierno de la Nación, la Guardia Civil desarrolla las funciones que se establecen en la [Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad](#), ejerciéndolas de acuerdo con los principios básicos de actuación que se recogen y articulando todas sus capacidades en beneficio de la sociedad, ofreciendo una respuesta policial eficaz y eficiente que contribuya a que la ciudadanía esté y se sienta segura, dentro y fuera del territorio nacional.

En cuanto a la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, como ya ha quedado expuesto en el PUNTO 2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL, en ella se establecen unas funciones de carácter general, que la Guardia Civil ejerce con criterio de territorialidad en las demarcaciones que tiene asignadas y en todo el mar territorial y otras de carácter específico, que se le asignan de acuerdo con la distribución material de competencias.

La Comandancia de la Guardia Civil de Ávila presta servicio de prevención y protección de la seguridad ciudadana en más del 97,06% del territorio de la provincia.

La Guardia Civil de Ávila desempeña, en las áreas geográficas de las que es responsable dentro de la provincia, los siguientes servicios al ciudadano:

 ***Servicio de seguridad ciudadana.*** La Comandancia de Ávila se estructura en cuatro (4) Compañías: Arévalo, Arenas de San Pedro, Piedrahita y Cebreros. Conformando entre todas ellas la totalidad de 29 Puestos, permitiendo esta estructura *ofrecer un mejor servicio al ciudadano y coordinar los apoyos necesarios.*

 **Atención personalizada y próxima.** Gracias a una estructura formada por 29 Puntos de Atención al Ciudadano disponibles en función de horarios y medios de contacto distribuidos por toda la provincia.

 **Atención cualificada.** Mediante unidades especializadas en materias concretas: USECIC, tráfico, policía judicial, información, orden público, control de armas y explosivos, protección de la naturaleza, rescate e intervención en montaña, Equipo básico de búsqueda y localización de artefactos explosivos (EBYL), Equipo de Policía Especialista en Gestión Aeronáutica y de Seguridad Operacional (PEGASO), Equipos de lucha contra el Robo en el Campo (ROCA), Equipos “@” y la los equipos contra la Violencia de Género (VioGen), Equipos REDO y Unidad Fiscal.

 **Atención telefónica de urgencia 365/7/24,** a través del 062, para proporcionar auxilio y una respuesta en situaciones de riesgo o daño, además de la atención interactiva prestada a través de la aplicación web [ALERTCOPS](#).

 **Atención telemática** para diferentes [procedimientos administrativos](#), además de la gestión de citas previas de servicios concretos ([para presentar denuncia](#), tramitaciones varias [con las Intervenciones de Armas y Explosivos...](#)).

 **Atención a colectivos vulnerables** o en situación de riesgo de exclusión social, con la intención de adaptar apropiadamente la atención a prestar, así como gestionar las inquietudes ciudadanas.

 **Protección integral,** preventiva y proactiva, con la finalidad de que el ciudadano **esté y se sienta seguro** en la provincia, en el ámbito de la seguridad ciudadana, vial y del medio ambiente, especialmente en el entorno rural.



Protección específica, en relación a aquellas acciones delictivas con las que la ciudadanía está especialmente sensibilizada por su impacto, trascendencia y gravedad, como son el terrorismo, el crimen organizado, el cibercrimen, la corrupción o el narcotráfico, la protección de los colectivos más vulnerables, especialmente las personas mayores de avanzada edad, menores, las víctimas de la violencia de género y doméstica y las víctimas de delitos de odio. Así como la protección del patrimonio histórico y del medio ambiente y la naturaleza.



Instrucción de atestados e investigación policial, tanto de oficio como a instancia de los interesados o las autoridades fiscales y judiciales.



Instrucción de expedientes administrativos, tanto de oficio como a instancia del interesado o autoridades gubernativas.



Concesión de acreditaciones, reconocimientos, autorizaciones y licencias en materia de armas, explosivos, artículos pirotécnicos–cartuchería cartuchería y seguridad privada, dentro de las competencias asignadas a la Guardia Civil.



Recepción de consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones.



Información general sobre las competencias, misiones y funciones de la Guardia Civil.



Las competencias en materia de armas sobre las empresas y el personal de seguridad privada, así como el control de los guardas rurales y sus especialidades.



Divulgación de la cultura de seguridad, mediante iniciativas propias o en colaboración con otras instituciones.

✦ *Seguridad y **representación institucional** en los eventos sociales más relevantes que se celebran en la Comunidad Autónoma.*

🔄 ***Servicios específicos** desarrollados por la Guardia Civil en la provincia: Seguridad en explotaciones agrícolas y ganaderas, eventos turísticos, culturales o deportivos, ferias de los municipios y romerías, vigilancia de la legislación sobre caza y protección del medio ambiente, dispositivos de rescate y búsqueda de personas y protección del patrimonio histórico y natural.*



2.3 Derechos concretos de la ciudadanía en relación con los servicios

- ☑ *A recibir información general en relación con la misión, la organización y las funciones de la Guardia Civil desarrolladas en la provincia.*
- ☑ *A ser tratado de forma considerada, digna, correcta esmerada, imparcial y no discriminatoria.*
- ☑ *A ver respetada su intimidad personal y la confidencialidad en los asuntos que la Guardia Civil conozca por razón del servicio.*
- ☑ *A recibir orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos sobre las actuaciones o solicitudes que se proponga realizar ante la Guardia Civil.*
- ☑ *A obtener atención e información acerca de sus solicitudes, demandas, quejas y sugerencias, utilizando para ello un lenguaje fácilmente comprensible.*
- ☑ *A la tramitación diligente de los asuntos que requiera y conocimiento del estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado.*
- ☑ *Al acceso a la información pública, archivos y registros, en los términos previstos en las leyes que regulan la transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.*
- ☑ *A dirigirse al Delegado de Protección de Datos (DPD) de la Guardia Civil según el artículo 13 del RGPD para ejercer los derechos que en esta materia le asisten.*
- ☑ *A exigir las responsabilidades pertinentes, cuando así corresponda legalmente.*

2.4 Formas de colaboración y participación de ciudadanos y usuarios

- ☑ *Cualquier persona usuaria de los servicios que presta la Comandancia de la Guardia Civil de Ávila, puede contribuir a la mejora de los mismos mediante la colaboración ciudadana, trasladando cualquier información a la Guardia Civil que pueda afectar a la seguridad, a través de los distintos canales disponibles:*

- *Presencial en el horario de apertura de los puntos de atención al ciudadano.*
- *Teléfono: **062**.*
- *Aplicación ALERTCOPS: <https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/>.*
- *Dirección de correo electrónico de la Comandancia:*
avila-comandancia@guardiacivil.org
- *Dirección de correo electrónico de la Guardia Civil:*
sugerencias@guardiacivil.org.
- *Dirección postal de la Comandancia.*
Carretera El Espinar, 4. 05004, Ávila.
- *De forma anónima sobre "hechos delictivos o infracciones en general":*
https://www.guardiacivil.es/es/colaboracion/form_contacto/index.html.
- ☑ *Participando en **seminarios**, foros de debate u otros similares relacionados con la promoción de la **seguridad pública**, organizados por la Comandancia de Ávila.*
- ☑ *Participando en cualquiera de los **planes específicos** establecidos desde el Ministerio del Interior.*
- ☑ *Formulando **quejas, sugerencias, felicitaciones o reconocimientos**.*
- ☑ *En el marco de las **Juntas y Consejos Locales de Seguridad**, según los desarrollos específicos de cada administración.*
- ☑ *Contribuyendo a crear una **cultura de seguridad**, difundiendo consejos y buenas prácticas.*
- ☑ *Contando con la Guardia Civil en iniciativas que mejoren la seguridad ciudadana y la práctica del ejercicio de los derechos y libertades.*

2.5 Formas de presentación de quejas y sugerencias

De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias de los servicios prestados por la Guardia Civil:

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

 ***Por correo postal:*** enviando una carta a la
Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Guardia Civil (OIAC).
Calle Guzmán el Bueno, 110 –28071 Madrid.

 ***Sede electrónica:*** Quejas y Sugerencias a través de la web
<https://sede.guardiacivil.gob.es>.

 ***Telefónicamente:*** Poniéndose en contacto con la ***Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)***, mediante el número de teléfono gratuito 900101062 desde donde le indicarán el procedimiento a seguir.

De las quejas y sugerencias formuladas, las personas interesadas recibirán constancia del inicio de su tramitación a través de los medios que indiquen en las mismas o, en su defecto, por el mismo medio por el que se hubiera recibido la queja o sugerencia.

Las quejas y sugerencias recibidas de forma anónima no surtirán efectos de cara a la contestación al interesado, aunque sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos de gestión interna.

En el plazo establecido de 20 días hábiles a contar desde su recepción en la Unidad afectada, la Guardia Civil informará a la ciudadanía de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja y sugerencia.



Si transcurrido el plazo establecido no hubiera obtenido ninguna respuesta, podrá dirigirse a la Subdirección General de Inspección de Personal y Servicios de Seguridad, Área de Quejas y Sugerencias, de la Secretaría de Estado de Seguridad, calle Cea Bermúdez nº 35, 28003, Madrid.

La presentación de cualquier queja no tendrá la calificación de recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pudiera afectar, ni condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el mismo.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1.– Fomentar la **cultura de seguridad** en el ámbito de los menores mediante la realización de **480 actividades informativas o divulgativas** al año dirigidas a la comunidad educativa.
- 2.– Especial **seguimiento y comunicación con los mayores de 65 años** mediante la realización de un mínimo de **40 acciones informativas o divulgativas** mantenidas a lo largo del año en residencias y centros de la tercera edad.
- 3.– Mejorar la cultura de seguridad pública, **con la distribución a los medios de comunicación de 60 notas de prensa** sobre actuaciones de la Guardia Civil en el ámbito de la Comandancia de Ávila a lo largo del año.
- 4.– **Mantener e impulsar el carácter benemérito de la Guardia Civil**, dirigiendo una parte importante de su servicio a auxiliar al ciudadano, mediante la realización de un mínimo de **1.600 servicios humanitarios (auxilios y rescates)** a lo largo del año.
- 5.– Mejorar los servicios preventivos en materia de seguridad ciudadana, realizando a lo largo del año de un número superior a **16.000 dispositivos encaminados a la prevención de cualquier tipo de ilícitos** con el objetivo de mejorar la prevención y aumentar la seguridad ciudadana.
- 6.– **Impulsar las labores de control de armas y explosivos** realizando al año un mínimo de **150 inspecciones** en establecimientos relacionados con armas, explosivos, cartuchería y artificios pirotécnicos.
- 7.– Proporcionar un entorno más seguro a los turistas realizando a lo largo del año un mínimo de **1.300 inspecciones en establecimientos hoteleros, camping, bares y restaurantes**.

8.– Fomentar la seguridad de las explotaciones agrícolas y ganaderas, realizando al año al menos 2.000 contactos y entrevistas encaminadas a la prevención de cualquier tipo de actividad ilícita relacionada con el sector.

*9.– Garantizar la protección de los espacios naturales como principal herramienta de **prevención de incendios forestales**, realizando un número superior a 1.700 servicios a lo largo del año.*



10.– Impulsar las labores de protección al medio ambiente, realizando a lo largo del año un mínimo de 3.800 inspecciones, controles y verificaciones tendentes a la protección de la flora y fauna.

11.– Reforzar la prevención de cualquier tipo de ilícito penal o administrativo en el ámbito fiscal, desarrollando un mínimo de 60 actuaciones al año.

12.– Proporcionar un entorno más seguro a los profesionales de la salud, realizando a lo largo del año al menos 300 entrevistas con responsables de cada uno de los centros médicos y farmacias ubicados en la demarcación de la Comandancia.

3.1 Indicadores de seguimiento

- 1.– *Número de actividades informativas o divulgativas dirigidas a la comunidad educativa (conferencias, exhibiciones, etc.) realizadas a lo largo del año.*
- 2.– *Número de acciones informativas o divulgativas mantenidas a lo largo del año en residencias y centros de la tercera edad (charlas Plan Mayor, reuniones con personal de centro de mayores y familiares).*
- 3.– *Número de notas de prensa distribuidas a los medios de comunicación a lo largo del año.*
- 4.– *Número de servicios humanitarios (auxilios y rescates) realizados al año.*
- 5.– *Número de dispositivos encaminados a la prevención de cualquier tipo de ilícitos realizados a lo largo del año.*



- 6.– *Número de inspecciones en establecimientos relacionados con armas, explosivos, cartuchería y artificios pirotécnicos realizadas al año.*

7.– *Número de inspecciones realizadas al año en establecimientos hoteleros, camping, bares y restaurantes, orientadas al turismo seguro.*

8.– *Número de contactos y entrevistas realizadas al año encaminadas a la prevención de cualquier tipo de actividad ilícita relacionadas con explotaciones agrícolas y ganaderas.*

9.– *Número de servicios realizados a lo largo del año orientados a la prevención de incendios forestales.*

10.– *Número de inspecciones, controles y verificaciones tendentes a la protección de la flora y fauna realizadas a lo largo del año.*

11.– *Número de actuaciones específicamente orientadas a reforzar la prevención de cualquier tipo de ilícito penal o administrativo en el ámbito fiscal, a lo largo del año.*

12.– *Número de entrevistas realizadas al año con responsables de cada uno de los centros médicos y farmacias ubicados en la demarcación de la Comandancia.*



4. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE TRATO, FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE MISMO

Los servicios descritos en esta carta implican una actuación basada en los principios de igualdad y no discriminación, atendiéndose a la ciudadanía y a todos los colectivos, en función de sus especiales singularidades. Entre otras acciones, se fomenta el uso de lenguaje inclusivo y de lectura fácil, según las guías y recomendaciones disponibles y al acceso de todos los miembros de la institución y ciudadanos. Las dependencias contarán, en la medida que lo permitan las disponibilidades presupuestarias, con señalización y accesos adecuados y con una progresiva supresión de las barreras arquitectónicas que dificulten el acceso a las personas que presentan algún tipo de discapacidad.

El Portal de internet, vinculado a las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram), permite la suscripción de noticias de Guardia Civil ([RSS](#)), e incluso, a canales públicos multimedia (como [Youtube](#), [Flickr](#) y [TikTok](#)), con la pretensión de dar la mayor información a la ciudadanía sobre las actuaciones de la Guardia Civil que afectan a su seguridad.

Del mismo modo, la aplicación para Smartphone, [AlertCops](#), permite que cualquier persona que tenga instalada la aplicación en su dispositivo móvil, pueda enviar una alerta directamente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de forma sencilla e intuitiva, con el objeto de ser atendido de manera rápida y eficiente e informarse de aquellas vicisitudes importantes que ocurran en la provincia.

5. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SOSTENIBILIDAD

Sistema normalizado de gestión de calidad

La Guardia Civil dispone de un sistema de gestión de la calidad desarrollado en base a procedimientos normalizados. Principalmente, en el marco de los promovidos por la Administración General del Estado, así como otras metodologías más específicas en función de las acciones y materias que se pretenden analizar y evaluar (evaluación del sistema de enseñanza y formación, Servicio de Criminalística, etc.). Asimismo, el sistema dispone de indicadores para el seguimiento y evaluación de estos compromisos.

Prevención de Riesgos Laborales

El Servicio de Prevención de Riesgos laborales de esta Comandancia de Ávila, viene realizando los siguientes cometidos:

- *Evaluación de riesgos de los distintos puestos de trabajo.*
- *Medidas de Emergencia y Evacuación de todos los Acuartelamientos de la Guardia Civil de Ávila.*
- *Investigación de los accidentes de trabajo que se produzcan.*
- *Elaboración y asesoramiento de propuestas de mejora realizadas por los integrantes de la organización.*
- *Coordinación de actividad empresarial en las obras que se realizan en los acuartelamientos.*
- *Formación e información del personal propio en materia de prevención de riesgos laborales*
- *Gestión de tratamiento de datos con el servicio de Prevención Ajeno que realiza los reconocimientos médicos cuya finalidad es conocer el estado de bienestar físico y mental del personal que presta servicio en el Cuerpo (citación, recepción de resultados y apoyo logístico).*

Sistema normalizado de gestión socialmente responsable

La orientación en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) viene definida por la voluntad de desarrollar, de modo proactivo, transparente y más allá de las exigencias legales, una serie de políticas sectoriales para integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas en la actividad de la Guardia Civil.

- *Programa de ahorro energético dirigido al control del consumo de:*
 - *Energía eléctrica en iluminación interior y exterior (control de encendido, instalación de bombillas de bajo consumo, apagado de aparatos eléctricos e informáticos, limitación en el uso de los sistemas de climatización y aire acondicionado, etc.).*
 - *Combustibles en el uso de vehículos oficiales.*
 - *Ahorro en el consumo de agua.*

- *Medidas para el tratamiento de residuos generados en las Comandancias:*
 - *Papel y cartón.*
 - *Uniformes.*
 - *Pilas y cartuchos de tóner usados.*
 - *Material eléctrico o electrónico (fluorescentes, ahorradoras y de descarga)*
 - *Traslado del material fuera de uso a los «puntos limpios» establecidos.*

*El nuevo [Plan de Sostenibilidad de la Guardia Civil](#) para el periodo 2021–2025 prevé cinco **Ejes de Proyección**: Gobernanza, Capital Humano, Social, Medioambiental y Comunicación, a través de los cuales rendir cuentas del estado de evolución anual de los diferentes compromisos adquiridos por la Institución para dicho periodo.*

6. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Anualmente se publicará en la [web de la Guardia Civil](#) 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 al Jefe de la Unidad responsable de la misma. El responsable de la Comandancia informará a la persona interesada de las actuaciones llevadas a cabo y, en su caso, de las medidas adoptadas.

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.



7. DIRECTORIOS DE INFORMACIÓN

7.1 Identificaciones, localizaciones y acceso de unidades Provinciales y Locales

- **Comandancia de la Guardia Civil de Ávila:**

C/ Carretera del Espinar, 04. 05004 Ávila.

Ubicación Google Maps: <https://goo.gl/maps/2bcm1F9LAtPpM2Mw8>

Teléfono de la Comandancia: 920 22 44 00.

- **Información y atención telefónica de URGENCIA de la Guardia Civil:**

Teléfono de urgencias: 062.

Teléfono gratuito de información general: 900 101 062.

- **Atención presencial las 24 horas del día los 365 días del año:**

24/365				
Unidad	Especialidad	Ubicación	Teléfono de contacto	Ubicación Google Maps
Centro Operativo de Servicios COS)	Seguridad Ciudadana	CTRA. DEL ESPINAR, 4	920224400	Mapa de situación
Centro Operativo de Tráfico (COTA)	Tráfico	CTRA. DEL ESPINAR, 4	920221888	Mapa de situación
PUESTO DE AREVALO	Seguridad Ciudadana	ROMERO, 16	920300011	Mapa de situación
PUESTO DE ARENAS DE SAN PEDRO	Seguridad Ciudadana	C/ CRISTO, 4	920376039	Mapa de situación

24/365

Unidad	Especialidad	Ubicación	Teléfono de contacto	Ubicación Google Maps
PUESTO DE PIEDRAHITA	Seguridad Ciudadana	CTRA. ÁVILA, 40	920360622	Mapa de situación
PUESTO DE CEBREROS	Seguridad Ciudadana	AVD. CONSTITUCIÓN, 68	918630006	Mapa de situación

Guía de unidades dependientes de la Comandancia de la Guardia Civil de Ávila para conocer ubicación y teléfonos de contacto a nivel provincial:

UNIDADES DE LA COMANDANCIA DE LA GUARDIA CIVIL DE ÁVILA

<i>Unidad/ Especialidad</i>	<i>Ubicación</i>	<i>Teléfono de contacto</i>	<i>Correo electrónico</i>	<i>Ubicación Google Maps</i>
COMANDANCIA DE AVILA	CTRA. DEL ESPINAR, 4	920224400 Ext 1210000	av-cmd-avila@guardiacivil.org	Mapa de situación
CENTRO OPERATIVO DE SERVICIOS (COS)	CTRA. DEL ESPINAR, 4	920224400 Ext 1210000	av-cmd-avila-cos@guardiacivil.org	Mapa de situación
GRUPO DE INFORMACION DE AVILA	CTRA. DEL ESPINAR, 4	920224400 Ext 1210309	av-cmd-avila-sigc@guardiacivil.org	Mapa de situación
UNIDAD ORGANICA POLICIA JUDICIAL	CTRA. DEL ESPINAR, 4	920224400 Ext 1210209	av-cmd-avila-uopj@guardiacivil.org	Mapa de situación
S. PROTECCION A LA NATURALEZA AVILA	CTRA. DEL ESPINAR, 4	920224400 Ext 1210410	av-cmd-avila-seprona@guardiacivil.org	Mapa de situación
INTERVENCION DE ARMAS Y EXPLOSIVOS AVILA	CTRA. DEL ESPINAR, 4	920224400 Ext 1210109	av-cmd-avila-ia@guardiacivil.org	Mapa de situación
UNIDAD SEGURIDAD CIUDADANA AVILA	CTRA. DEL ESPINAR, 4	920224400 Ext 1210721	av-cmd-avila-usecic@guardiacivil.org	Mapa de situación

UNIDADES DE LA COMANDANCIA DE LA GUARDIA CIVIL DE ÁVILA

<i>Unidad/ Especialidad</i>	<i>Ubicación</i>	<i>Teléfono de contacto</i>	<i>Correo electrónico</i>	<i>Ubicación Google Maps</i>
PATRULLA PROTECCION A LA NATURALEZA AVILA	CTRA. DEL ESPINAR, 4	920224400 Ext 1210412	av-cia-avila- seprona@guardiacivil.org	Mapa de situación
EQUIPO VIOLENCIA DE GÉNERO AVILA	CTRA. DEL ESPINAR, 4	920224400	av-cmd-avila- viogen@guardiacivil.org	Mapa de situación
COMPAÑIA DE ARÉVALO	AVDA. EMILIO ROMERO, 16	920300011	av-cia- arevalo@guardiacivil.org	Mapa de situación
EQUIPO VIOLENCIA DE GÉNERO ARÉVALO	AVDA. EMILIO ROMERO, 16	920300011	av-cia-arevalo- viogen@guardiacivil.org	Mapa de situación
EQUIPO POLICIA JUDICIAL DE ARÉVALO	AVDA. EMILIO ROMERO, 16	920300011	av-pt-arevalo- epj@guardiacivil.org	Mapa de situación
EQUIPO ROCA AREVALO	AVDA. EMILIO ROMERO, 16	920300011	av-cia-arevalo- roca@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE AREVALO	AVDA. EMILIO ROMERO, 16	920300011	av-pt- arevalo@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE ADANERO	C/ ANGEL SAEZ TORRECILLA, 15	920307008	av-pt- adanero@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE AVILA	CTRA. DEL ESPINAR, 4	920224400	av-pt- avila@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE CRESPOS	CTRA. CHAHERRERO, 27	920244003	av-pt- crespos@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE FONTIVEROS	AVDA. CONCENTRACION PARCELARIA, 30	920245018	av-pt- fontiveros@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE MADRIGAL	CTRA. PEÑARANDA, 11	920320002	av-pt- madrigalaltastorres@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE SAN PEDRO DEL ARROYO	CTRA. VILLAFLO, 2	920240092	av-pt- sanpedroarroyo@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE VILLANUEVA DE GOMEZ	PZA. DE LA CONSTITUCION, 4	920261252	av-pt- villanuevagomez@guardiacivil.org	Mapa de situación

UNIDADES DE LA COMANDANCIA DE LA GUARDIA CIVIL DE ÁVILA

<i>Unidad/ Especialidad</i>	<i>Ubicación</i>	<i>Teléfono de contacto</i>	<i>Correo electrónico</i>	<i>Ubicación Google Maps</i>
COMPAÑIA DE ARENAS DE SAN PEDRO	C/ CRISTO, 4	920376039	av-cia- arenassanpedro@guardiac ivil.org	Mapa de situación
EQUIPO VIOLENCIA DE GÉNERO ARENAS DE SAN PEDRO	C/ CRISTO, 4	920376039	av-cia-arenassanpedro- viogen@guardiacivil.org	Mapa de situación
EQUIPO POLICIA JUDICIAL ARENAS DE SAN PEDRO	C/ CRISTO, 4	920376039	av-cia-arenassanpedro- pj@guardiacivil.org	Mapa de situación
INTERVENCION DE ARMAS Y EXPLOSIVOS ARENAS DE SAN PEDRO	C/ CRISTO, 4	920376039	av-cia-arenassanpedro- ia@guardiacivil.org	Mapa de situación
GRUPO RESCATE ESPECIAL INTERVENCION EN MONTAÑA ARENAS DE SAN PEDRO	C/ CRISTO, 4	920376039	av-cia-arenassanpedro- ereim@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE ARENAS DE SAN PEDRO	C/ CRISTO, 4	920376039	av-pto- arenassanpedro@guardiac ivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE CASAVIEJA	AVDA. CONSTITUCION, 2	918678010	av-pto- casavieja@guardiacivil.org	Mapa de situación
EQUIPO PROTECCION A LA NATURALEZA CASAVIEJA	AVDA. CONSTITUCION, 2	918678010	av-pto-casavieja- seprona@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE CANDELEDA	C/ AVIACION ESPAÑOLA, 31	920382196	av-pto- candeleda@guardiacivil.or g	Mapa de situación
PUESTO DE LA ADRADA	AVDA. MADRID, 14	918670036	av-pto- adrada@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE MOMBELTRAN	C/ MAYOR, 66	920386010	av-pto- mombeltran@guardiacivil. org	Mapa de situación

UNIDADES DE LA COMANDANCIA DE LA GUARDIA CIVIL DE ÁVILA

<i>Unidad/ Especialidad</i>	<i>Ubicación</i>	<i>Teléfono de contacto</i>	<i>Correo electrónico</i>	<i>Ubicación Google Maps</i>
PUESTO DE PEDRO BERNARDO	PASEO ARTURO DUPERIER, 62	920389112	av-pto- pedrobernardo@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE SOTILLO DE LA ADRADA	C/ MARTIRES, 126	918660030	av-pto- sotilloadrada@guardiacivil.org	Mapa de situación
COMPAÑIA DE PIEDRAHITA	CTRA. ÁVILA, 40	920360622	av-cia- pedrahita@guardiacivil.org	Mapa de situación
EQUIPO VIOLENCIA DE GÉNERO PIEDRAHITA	CTRA. ÁVILA, 40	920360622	av-cia-piedrahita- viogen@guardiacivil.org	Mapa de situación
EQUIPO PROTECCION A LA NATURALEZA PIEDRAHITA	CTRA. ÁVILA, 40	920360622	av-cia-piedrahita- seprona@guardiacivil.org	Mapa de situación
INTERVENCION DE ARMAS Y EXPLOSIVOS PIEDRAHITA	CTRA. ÁVILA, 40	920360622	av-cia-piedrahita- ia@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE PIEDRAHITA	CTRA. ÁVILA, 40	920360622	av-pto- pedrahita@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE BARCO DE AVILA	AVDA. DE GREDOS, 2	920342002	av-pto- barcoavila@guardiacivil.org	Mapa de situación
GRUPO RESCATE ESPECIAL INTERVENCION EN MONTAÑA EL BARCO DE AVILA	AVDA. DE GREDOS, 2	920342002	av-cia-piedrahita- greim@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE CABEZAS DEL VILLAR	C/ DUQUE DE AHUMADA, 35	920234203	av-pto- cabezasvillar@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE LA HORCAJADA	C/ VALDENEGRO, 34	920364002	av-pto- horcajada@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE MARTINEZ	C/ CARRETERA, 34	920368152	av-pto- martinez@guardiacivil.org	Mapa de situación

UNIDADES DE LA COMANDANCIA DE LA GUARDIA CIVIL DE ÁVILA

<i>Unidad/ Especialidad</i>	<i>Ubicación</i>	<i>Teléfono de contacto</i>	<i>Correo electrónico</i>	<i>Ubicación Google Maps</i>
PUESTO DE MUÑO GALINDO	C/ AGUSTÍN IBARROLA GOICOECHEA, 2	920265133	av-pto-munogalindo@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE NAVARREDONDA	C/ LAS NIEVES, 1	920348003	av-pto-navarredonda@guardiacivil.org	Mapa de situación
DESTACAMENTO PROTECCION A LA NATURALEZA SIERRA DE GREDOS	C/ LAS NIEVES, 1	920348003	av-pto-navarredonda-seprona@guardiacivil.org	Mapa de situación
COMPAÑIA DE CEBREROS	C/ CONSTITUCION, 68	918630006	av-cia-cebreros@guardiacivil.org	Mapa de situación
EQUIPO VIOLENCIA DE GÉNERO CEBREROS	C/ CONSTITUCION, 68	918630006	av-cia-cebreros-viogen@guardiacivil.org	Mapa de situación
EQUIPO POLICIA JUDICIAL CEBREROS	C/ CONSTITUCION, 68	918630006	av-cia-cebreros-pj@guardiacivil.org	Mapa de situación
EQUIPO ROCA CEBREROS	C/ CONSTITUCION, 68	918630006	av-cia-cebreros-pj-roca@guardiacivil.org	Mapa de situación
EQUIPO PROTECCION A LA NATURALEZA CEBREROS	C/ CONSTITUCION, 68	918630006	av-cia-cebreros-seprona@guardiacivil.org	Mapa de situación
INTERVENCION DE ARMAS Y EXPLOSIVOS CEBREROS	C/ CONSTITUCION, 68	918630006	av-cia-cebreros-ia@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE CEBREROS	C/ CONSTITUCION, 68	918630006	av-pto-cebreros@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE BURGOHONDO	C/ ESPERANZA, 31	920284403	av-pto-burgohondo@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE EL BARRACO	C/ PARAMERA, 22	920281002	av-pto-barraco@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE EL TIEMBLO	C/ MARTIRES, 39	918625027	av-pto-tiemblo@guardiacivil.org	Mapa de situación

UNIDADES DE LA COMANDANCIA DE LA GUARDIA CIVIL DE ÁVILA

<i>Unidad/ Especialidad</i>	<i>Ubicación</i>	<i>Teléfono de contacto</i>	<i>Correo electrónico</i>	<i>Ubicación Google Maps</i>
PUESTO DE HOYO DE PINARES	C/ JUAN CARLOS I, 4	918639056	av-pto-hoyopinares@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE NAVALUENGA	C/ CAÑADA CHICA, 1	920298115	av-pto-navaluenga@guardiacivil.org	Mapa de situación
PUESTO DE NAVAS DEL MARQUES	PZA. NUEVA, 11	918970009	av-pto-navasmarques@guardiacivil.org	Mapa de situación



7.2 Identificaciones y dirección de la Unidad Responsable de la Carta de Servicios

La Comandancia de la Guardia Civil de Ávila es la unidad responsable de la presente Carta de Servicios.

Dirección postal: C/ Carretera del Espinar, 04. 05004 Ávila

Teléfono: 920 22 44 00

Correo electrónico: avila-comandancia@guardiacivil.org

7.3 Otros datos de interés

Por otro lado, a través del portal de la [Guardia Civil](#) se puede acceder a una amplia y variada información sobre la Guardia Civil que puede servir al ciudadano para conocer mejor su organización y estructura, unidades y medios, así como otros aspectos que pueden serle útiles, como consejos en materia de seguridad o sobre violencia doméstica, entre otros.

Actualmente, la Guardia Civil cuenta con diversas cuentas activas en diferentes redes sociales, a través de las cuales se ofrecen alertas de seguridad e informaciones sobre las principales cuestiones que afectan a la ciudadanía.

Además, a través de los medios de comunicación de ámbito provincial y local se podrán conocer las actividades más relevantes de la Guardia Civil en Ávila.

8. NORMATIVA BÁSICA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Guardia Civil, o que sin regularlos afecta al modo en que se prestan los servicios por el Instituto, se encuentra, básicamente, referenciada en los siguientes textos:

- ☑ *Constitución Española (BOE 29-12-1978).*

Leyes Orgánicas

- ☑ *Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (BOE 14-03-1986).*
- ☑ *Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE 24-11-1995).*
- ☑ *Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos (BOE 05-08-1997).*
- ☑ *Ley Orgánica 5/2005, de 17 de noviembre, de la Defensa Nacional (BOE 18-11-2005).*
- ☑ *Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana (BOE 21-03-2015).*
- ☑ *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. (BOE 06-12-2018).*
- ☑ *Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, reguladora de los Derechos y Deberes de los miembros de la Guardia Civil (BOE 23-10-2007).*
- ☑ *Ley Orgánica 12/2007, de 22 de octubre, del Régimen Disciplinario de la Guardia Civil (BOE 23-10-2007).*

Leyes y Reales Decretos Legislativos

- ☑ *Real Decreto de 14 de septiembre de 1882, por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal («Gaceta» núm. 260 a 283, de 17 de septiembre a 10 de octubre de 1882).*

- ☑ *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 31-10-2015).*
- ☑ *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02-10-2015).*
- ☑ *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE 02-10-2015).*
- ☑ *Ley 29/2014, de 28 de noviembre, de Régimen del Personal de la Guardia Civil (BOE 29-11-2014).*
- ☑ *Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE 23-06-2007).*
- ☑ *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE 10-12-2013).*
- ☑ *Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil. (BOE 10-07-2015).*

Reales Decretos y Otras Normas

- ☑ Real Decreto 1040/2012, de 6 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 367/1997 de 14 de marzo, por el que se establece la organización periférica de la Dirección General de la Guardia Civil (BOE 26-07-2012).
- ☑ Real Decreto 1437/2010, de 5 de noviembre, por el que se declara de aplicación para los miembros del Cuerpo de la Guardia Civil el Real Decreto 96/2009, de 6 de febrero, que aprueba las Reales Ordenanzas para las Fuerzas Armadas (BOE 6-11-2010).
- ☑ Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE 18-11-2009).
- ☑ Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE 19-01-2008).

- ☑ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General de Estado (BOE 03–09–2005)
- ☑ Real Decreto 179/2005, de 18 de febrero, sobre prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil (BOE 26–02–2005).
- ☑ Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo (BOE 23–12–2003).
- ☑ Real Decreto 734/2020, de 4 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior.
- ☑ Orden PRE/422/2013 de 15 de marzo, por la que se desarrolla la estructura orgánica de los Servicios Centrales de la Dirección General de la Guardia Civil (BOE 18–03–2013).
- ☑ Orden INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior (BOE 12–04–2007).
- ☑ Orden INT/724/2006, de 10 de marzo, por la que se regulan los órganos de prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil (BOE 16– 03–2006).
- ☑ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).
- ☑ Orden General de la Dirección General de la Guardia Civil número 19, dada en Madrid el día 22 de diciembre de 2000, sobre Organización, estructura y funcionamiento de las Comandancias.



Procurará ser siempre un pronóstico feliz para el afligido.

Artículo 6º de la Cartilla del Guardia Civil, 1845.

