

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 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.

6. UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA DE SERVICIOS

Comandancia de la Guardia Civil de Guadalajara

Teléfono: 949247980

Mail: gu-cmd-guadalajara@guardiacivil.org

Dirección correo: Avenida Castilla nº 9, 19003, Guadalajara.

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 la Comandancia de Alicante 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.

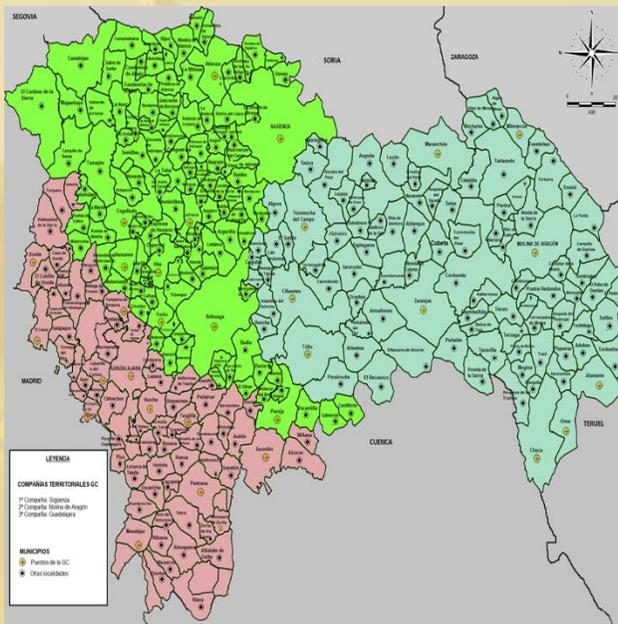
8. PRESENTACIÓN QUEJAS/SUGERENCIAS

- De forma presencial.
- 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>

9. UBICACIÓN UNIDADES



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

Comandancia de Guadalajara



Carta de Servicios

2023-2026

Año de publicación 2023



1. PRESENTACIÓN

La Comandancia de la Guardia Civil de Guadalajara 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 los servicios prestados a los ciudadanos por parte de sus integrantes y responsables a través de sus unidades.

2. SERVICIOS AL CIUDADANO

- ☑ **Servicio de seguridad ciudadana.** A través de 39 Puestos repartidos por la provincia.
- ☑ **Servicio de seguridad vial.** Vigilancia, regulación, auxilio, control del tráfico y transportes por carretera, así como la prevención e investigación de accidentes.
- ☑ 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
- ☑ Atención a **colectivos vulnerables** (violencia de género, delitos de odio, menores...)
- ☑ 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>

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 25 acciones informativas o divulgativas mantenidas a lo largo del año en residencias y centros de la tercera edad.
3. Fomentar relaciones con la comunidad basadas en la cercanía y la disponibilidad permanente e impulsar el conocimiento de nuestra Institución realizando al año un mínimo de 60 reuniones con colectivos ciudadanos.
4. Mejorar la cultura de seguridad pública, con la distribución a los medios de comunicación de 75 notas de prensa sobre actuaciones de la Guardia Civil en el ámbito regional a lo largo del año.
5. Impulsar la protección de la naturaleza realizando anualmente 1550 servicios en dicho ámbito.
6. 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 2.500 servicios humanitarios a lo largo del año.
7. Prestar un servicio de calidad al ciudadano, realizando anualmente 14.000 actuaciones policiales encaminadas a la prevención de cualquier tipo de ilícitos con el objetivo de mejorar la prevención y aumentar la seguridad ciudadana.
8. Potenciar la participación en organismos públicos de interés, fortaleciendo los procedimientos de coordinación, colaboración y apoyo con otros cuerpos de seguridad participando al año en un mínimo de 200 reuniones con las diferentes administraciones.
9. Impulsar las labores de control de armas y explosivos realizando a lo largo del año un mínimo de 130 inspecciones en establecimientos relacionados con armas, explosivos, cartuchería y artificios pirotécnicos.
10. Mejorar los servicios preventivos en materia de seguridad vial, contribuyendo así a una mejor protección de todos los usuarios de las vías, realizando al año un número superior a 2.700 dispositivos de tráfico para mejorar la seguridad vial.

11. Mantener los contactos y entrevistas con el personal de la seguridad privada, realizando al año 60 reuniones y asegurando la coordinación en beneficio de la seguridad ciudadana.

12. Impulsar entornos de habitabilidad (zonas residenciales o viviendas) más seguros, realizando al año al menos 6.900 actuaciones policiales encaminadas a la prevención de robos en las mismas.

4. INDICADORES DE SEGUIMIENTO (PERIODICIDAD ANUAL)

1. Número de actividades informativas o divulgativas al año dirigidas a la comunidad educativa (conferencias, exhibiciones, etc.) realizadas al 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 centros de mayores, familiares, etc.).
3. Número de reuniones mantenidas a lo largo del año con colectivos ciudadanos (asociaciones, colectivos profesionales, ONG, etc.).
4. Número de notas de prensa distribuidas a los medios de comunicación a lo largo del año.
5. Número de servicios realizados a lo largo del año específicamente orientados a la protección de la naturaleza.
6. Número de servicios humanitarios (auxilios y rescates) realizados al año.
7. Número de actuaciones policiales encaminadas a la prevención de cualquier tipo de ilícitos realizadas al año.
8. Número de reuniones mantenidas al año con las diferentes administraciones y otros organismos dependientes de la Administración General del Estado.
9. Número de inspecciones en establecimientos relacionados con armas, explosivos, cartuchería y artificios pirotécnicos realizadas al año.
10. Número de dispositivos de tráfico para mejorar la seguridad vial realizados a lo largo del año.
11. Número de reuniones mantenidas con el personal de la seguridad privada a lo largo del año.
12. Número de actuaciones policiales encaminadas a la prevención de robos en zonas residenciales y viviendas realizadas a lo largo del año.