

SERVICIOS AL CIUDADANO

- Atención **personalizada** y próxima.
- Atención cualificada **especializada**.
- Atención telefónica de **urgencia**: 365/7/24, 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>

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.*

UBICACIÓN UNIDADES



UNIDAD RESPONSABLE

Comandancia de la Guardia Civil de Málaga

Teléfono: 952 07 51 20

Mail: ma-cmd-malaga@guardiacivil.org

Dirección: Avda. Arroyo de los Ángeles, 44, 29011, Málaga.



Guardia Civil Comandancia de Málaga



Carta de Servicios 2022-2025

1. PRESENTACIÓN

La Comandancia de la Guardia Civil de Málaga 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. **1.000** actividades informativas o divulgativas al año).
- 2.- Comunicación con los **mayores de 65 años** (min. **60** acciones informativas o divulgativas al año).
- 3.- Impulsar la prevención en materia de **Medio Ambiente** (**5.000** servicios dirigidos a la protección de la naturaleza).
- 4.- Carácter **benemérito** (min. **7.000** servicios humanitarios al año).
- 5.- Impulsar el control de **armas y explosivos**, (min. **250** inspecciones anuales en establecimientos relacionados).
- 6.- Mejorar los servicios preventivos en materia de **seguridad vial** (más de **5.000** dispositivos de tráfico al año).
- 7.- Velar por la **salud pública** (**1.500** servicios preventivos contra el narcotráfico)
- 8.- Fomentar la seguridad de las **explotaciones agrícolas y ganaderas** (min. **10.000** actuaciones policiales preventivas/año)
- 9.- Contestar el **75%** de las **quejas y sugerencias** en un máximo de 15 días hábiles (máximo establecido legalmente de 20 días).

10.- Contribuir a la prevención de la **inmigración irregular** (**12.000** servicios al año dirigidos a la vigilancia de la costa y el mar territorial).

11.- Proporcionar un entorno más seguro a los **turistas** (min. **10.000** actuaciones policiales encaminadas a la prevención de cualquier tipo de actividad ilícita relacionada con los mismos).

12.- Impulsar entornos de habitabilidad (**zonas residenciales o viviendas**) más seguras (min. **10.000** actuaciones policiales encaminadas a la prevención de robos en las mismas).L

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

- 1.- Número de acciones realizadas en **centros educativos**.
- 2.- Número de actividades de información mantenidas con **mayores de 65 años**.
- 3.- Número de servicios orientados a la protección del **Medio Ambiente**.
- 4.-Número de **auxilios y rescates**.
- 5.- Número de inspecciones realizadas en establecimientos relacionados con **armas, explosivos, cartuchería y pirotecnia**.
- 6.- Número de controles de **tráfico**.
- 7.- Número de servicios orientados a la prevención del **narcotráfico**.
- 8.- Número de actuaciones orientadas a la prevención de ilícitos relacionadas con **explotaciones agrícolas y ganaderas**.
- 9.- Porcentaje **quejas y sugerencias** contestadas en menos de 15 días hábiles.
- 10.- Número de servicios orientados a la prevención de la **inmigración irregular**.
- 11.- Número anual de actuaciones orientadas a la prevención de actividades ilícitas relacionadas con el **turismo**.
- 12.- Número anual de actuaciones encaminadas a la **prevención de robos en viviendas**.

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.

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 Málaga, 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.

PRESENTACIÓN QUEJAS/SUGERENCIAS

- Personalizada.
- Por correo postal: Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Guardia Civil, OIAC (C/ Guzmán el Bueno, 11, 28071 Madrid)
- Sede electrónica:

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