



Guardia Civil

Comandancia de Pontevedra



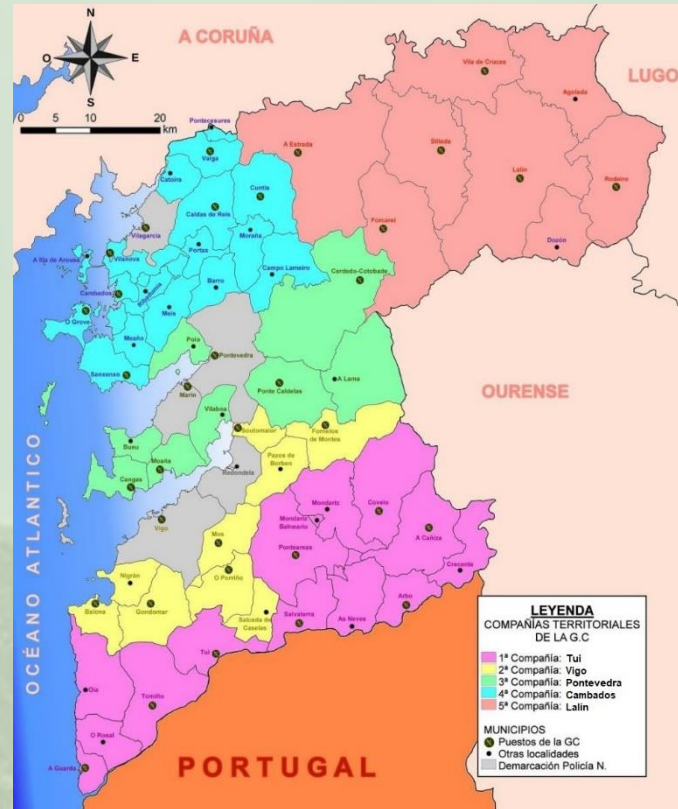
Carta de Servicios 2024-2027

Año de publicación 2024



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

9. UBICACIÓN UNIDADES



10. COLABORACION 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.



5. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones formales 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.

6. UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA DE SERVICIOS.

Comandancia de la Guardia Civil de Pontevedra
Teléfono: 986807900

Mail: po-cmd-pontevedra@guardiacivil.org

Dirección correo: Paseo Domingo Fontán nº6, Poio (Pontevedra)

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: cumplimentando el formulario disponible en las dependencias oficiales de la Guardia Civil con atención al ciudadano.
- ✓ Por correo postal: Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Guardia Civil, OIAC (C/ Guzmán el Bueno, 110 -28003 Madrid)
- ✓ Sede electrónica: <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.

1. PRESENTACIÓN

La Comandancia de la Guardia Civil de Pontevedra 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 33 Puestos repartidos por la provincia.
- ✓ 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 o en situación de riesgo de exclusión.
- ✓ **Protección específica**, (terrorismo, violencia de género, delitos de odio, cibercrimitos, menores...)
- ✓ **Protección integral**, preventiva y proactiva.
- ✓ Instrucción **atestados** e investigación policial.
- ✓ 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.
- ✓ Recepción de **consultas, quejas, sugerencias** y felicitaciones.
- ✓ Información pública:
<https://www.guardiacivil.es/es/prensa/index.html>

3. COMPROMISOS DE CALIDAD (AL AÑO)

1. Prestar un servicio de calidad al ciudadano, con especial atención a las zonas rurales y núcleos de población dispersos, realizando 32.900 dispositivos operativos encaminados a la prevención de cualquier tipo de ilícitos con el objetivo de aumentar la **seguridad ciudadana**.

2. Mejorar los servicios preventivos en materia de **seguridad vial**, contribuyendo así a una mejor protección de todos los usuarios de las vías, realizando al menos 25.000 dispositivos para prevenir conductas que puedan generar accidentes.

3. Mantener e impulsar el **carácter benemérito** de la Guardia Civil, realizando un mínimo de 9.000 actuaciones humanitarias de auxilio a las personas, incluyendo las acciones formativas orientadas a reforzar la asistencia como Institución Benemérita.

4. Prestar una mejor atención y protección a las mujeres víctimas de **violencia de género**, realizando más 25.500 acciones en este ámbito.

5. Contribuir a la protección y conservación del **medio ambiente**, realizando 2.500 servicios dirigidos a la preservación de la flora y la fauna, incluyendo además los dispositivos para prevenir y luchar contra los incendios forestales.

6. Fomentar la **ciberseguridad** realizando 100 actividades que contribuyan a concienciar a usuarios, empresas e instituciones en el uso seguro de las nuevas tecnologías.

7. Intensificar las acciones contra el crimen organizado y el **tráfico de estupefacientes**, tanto en el ámbito de la oferta como la demanda, realizando 2.900 actuaciones referidas a investigaciones de estas actividades criminales y las relacionadas con tenencia de drogas.

8. Incrementar la persecución del contrabando y del resto de tráfico ilícitos transfronterizos, realizando 5.500 actuaciones como **resguardo fiscal**.

9. Fomentar la **cultura de seguridad** en el ámbito de los menores mediante la realización de 600 actividades informativas o divulgativas, dirigidas a la comunidad educativa.

10. Especial seguimiento y comunicación con los **mayores de 65 años** mediante la realización de 75 acciones informativas o divulgativas en residencias y centros de la tercera edad.

11. Proporcionar un **entorno más seguro** a los **turistas y peregrinos** del Camino de Santiago realizando 4.100 actuaciones encaminadas a la prevención de actividades ilícitas y atención a los ciudadanos.

12. Impulsar las labores de control de **armas y explosivos** realizando un mínimo de 500 inspecciones en establecimientos relacionados con armas, explosivos, cartuchería y artificios pirotécnicos.

4. COMPROMISOS DE SEGUIMIENTO (AL AÑO)

1.- Número de dispositivos operativos realizados a lo largo del año encaminados a la prevención de cualquier tipo de ilícitos con el objetivo de mejorar la prevención y aumentar la seguridad ciudadana en la provincia.

2.- Número de dispositivos de seguridad vial realizados a lo largo del año para prevenir conductas que puedan generar accidentes.

3.- Número de actuaciones humanitarias de auxilio a las personas en el territorio, la costa y el mar territorial realizadas a lo largo del año, incluyendo las acciones formativas orientadas a reforzar la asistencia como Institución Benemérita.

4.- Número de acciones realizadas a lo largo del año en el ámbito de violencia de género.

5.- Número de servicios realizados a lo largo del año dirigidos a la preservación de la flora y la fauna, y dispositivos para prevenir y luchar contra los incendios forestales.

6.- Número de actividades que contribuyan a concienciar a usuarios, empresas e instituciones en el uso seguro de las nuevas tecnologías realizadas a lo largo del año.

7.- Número de actuaciones de investigación contra el crimen organizado y el tráfico de estupefacientes realizadas a lo largo del año, así como las relacionadas con tenencia de droga.

8.- Número de actuaciones realizadas a lo largo del año como resguardo fiscal.

9.- Número de actividades informativas o divulgativas dirigidas a la comunidad educativa realizados a lo largo del año.

10.- Número de acciones informativas o divulgativas realizados a lo largo del año en residencias y centros de la tercera edad, contribuyendo a prevenir la vulnerabilidad ante ciertas actuaciones delictivas.

11.- Número de actuaciones realizadas a lo largo del año encaminadas a la prevención de actividades ilícitas y atención a los ciudadanos en entornos turísticos y de los peregrinos.

12.- Número de inspecciones realizadas a lo largo del año en establecimientos relacionados con armas, explosivos, cartuchería y artificios pirotécnicos.