

1. PRESENTACIÓN

La Comandancia de la Guardia Civil de Tenerife 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.

2. SISTEMA DE CALIDAD DGGC

Las Cartas de Servicio actualmente disponibles en Guardia Civil son las siguientes:

https://www.guardiacivil.es/es/servicios/atencionciudadano_1/cartaservicios/index.html

https://www.guardiacivil.es/es/servicios/atencionciudadano_1/cartaservicios/carta_servicios_electronica.html

https://www.guardiacivil.es/es/servicios/atencionciudadano_1/cartaservicios/carta_servicios_icae.html

3. UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA DE SERVICIOS

Comandancia de la Guardia Civil de
S/C de Tenerife
Teléfono: 922648500

Mail: tf-cmd-tenerife@guardiacivil.org
Dirección correo: C/Conde de Pallasar
nº3, 38010, S/C de Tenerife

4. UBICACIÓN UNIDADES



5. 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

6. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ☑ 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
- ☑ Instrucción **atestados** e investigación penal.
- ☑ Instrucción **expedientes** administrativos.
- ☑ Materia de **armas, explosivos**, artículos



Guardia Civil

Comandancia S/C de Tenerife



Carta de Servicios 2022-2025

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>

7. COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Fomentar la **cultura de seguridad entre los menores** (min. 450 actividades informativas o divulgativas al año).

2. Comunicación con los **mayores de 65 años** (min. 100 acciones informativas o divulgativas al año).

3. Fomentar relaciones con la **comunidad** (min. 300 reuniones colectivos ciud. al año).

4. Impulsar la **prevención en materia de medio ambiente** (10.000 servicios dirigidos a la protec. del medio ambiente al año).

5. Mantener e Impulsar el **carácter benemérito de la Guardia Civil** (4000 servicios humanitarios al año).

6. Potenciar la **participación en organismos públicos de interés** (200 reuniones al año).

7. Impulsar las **labores de control de armas y explosivos** (min. 200 inspecciones anuales en establecimientos relacionados).

8. Incrementar la **persecución del contrab. narcotráfico** (1200 inspecciones al año).

9. Prestar un **servicio de calidad al ciudadano** (7000 actuac. policiales al año).

10. Reforzar el **servicio preventivo** realizando al menos 140 servicios de patrulla diarios.

11. Fomentar la **seguridad de la sociedad** 1500 servicios anuales contra el narcotráfico.

12. Contestar **el 75% de las quejas y sugerencias** en un máximo de 15 días. (máximo legal 20 días).

13. Contestar **vía c.e. en un máximo de 7 días hábiles** aquellas consultas sobre competencia, misiones y funciones de la Guardia Civil en S/C de Tenerife.

14. Proteger el tejido productivo provincial de S/C de Tenerife realizando **3.000 actuaciones policiales para prevenir delitos**.

8. INDICADORES DE SEGUIMIENTO (PERIODICIDAD ANUAL)

1. Número de acciones realizadas en **centros educativos**.

2. Número de actividades de información mantenidas con **mayores de 65 años**.

3. Número de reuniones con **colectivos ciudadanos**.

4. Número de **servicios anuales** orientados a la protección del medio ambiente.

5. Número de **auxilios y rescates**.

6. Número de **reuniones anuales** con las distintas administraciones.

7. Número de inspecciones realizadas en establecimientos relacionados con **armas, explosivos**, cartuchería y pirotecnia.

8. Número de **inspecciones fiscales anuales en puertos y aeropuertos**.

9. Número anual de **dispositivos operativos establecidos en la vía pública**.

10. **Número anual de actuaciones** orientadas a la lucha contra el cultivo de marihuana.

11. **Número anual de servicios** orientados a la prevención del narcotráfico

12. **Porcentaje de quejas y sugerencias** contestadas en ≤15 días hábiles.

13. **Porcentaje de consultas** dirigidas directamente a la GC de S/C de Tenerife,

santacruztenerife@guardiacivil.org

contestadas en ≤7 días hábiles.

14. **Número de actuaciones** orientadas a la prevención de ilícitos contra instalaciones industriales, logísticas, de transporte, agrícolas y ganaderas.

9. 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.

10. 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 Tenerife 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.

11. PRESENTACIÓN QUEJAS/SUGERENCIAS

☑ Personalizada

☑ 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>