

## 4. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Para el conveniente seguimiento del nivel de calidad de los servicios que la Guardia Civil presta a la ciudadanía, se establecen los siguientes indicadores:

- Número de dependencias oficiales que cuentan con atención a la ciudadanía las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Media diaria de las reuniones mantenidas con colectivos sociales (asociaciones vecinales, colectivos profesionales, ONGs, etc.) e instituciones sobre cuestiones de seguridad.
- Media diaria de servicios de patrulla realizados para potenciar la prevención.
- Número anual de pruebas de alcoholemia y drogas realizadas en materia de seguridad vial.
- Número de auxilios, socorros y rescates realizados a lo largo del año.
- Sumatorio de Puntos de Atención Especializada (PAE) existentes para atender a las necesidades de los colectivos más vulnerables.
- Número anual de acciones informativas o divulgativas en materia de seguridad dirigidas a la ciudadanía.
- Publicación anual de la Memoria de RSC.
- Convocatoria anual de los "Reconocimientos de la Guardia Civil en la lucha contra la violencia sobre la mujer".
- Número de servicios anuales realizados específicamente orientados a la protección de la naturaleza y el medio ambiente.
- Porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones contestadas en un máximo de 18 días hábiles.
- Porcentaje de contestaciones por escrito efectuadas por la Oficina de Información y Atención al Ciudadano en un plazo inferior a 4 días hábiles.
- Porcentaje de publicaciones de resultados de las pruebas físicas y entrevista personal en los procesos selectivos para la incorporación a la Escala de Cabos y Guardias que cumplen el plazo establecido de difusión de 10 horas.
- Porcentaje de publicación anual a través de su Portal de Internet ([www.guardiacivil.es](http://www.guardiacivil.es)) con anterioridad del 1 de febrero del informe sobre el grado de cumplimiento de estos indicadores, de las medidas correctoras adoptadas y de las medidas de subsanación aplicadas durante el ejercicio anterior.
- Porcentaje de peticiones tramitadas en un plazo inferior a un mes relativas a cualquiera de los 5 procedimientos de ejercicio de derechos en materia de Protección de Datos.

## 5. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

La persona que considere que no se han cumplido los compromisos declarados en la presente Carta, se podrán formular las reclamaciones oportunas, bien dirigiéndolas a la Unidad responsable de la Carta señalada en el punto 5.2.

El reconocimiento de las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta corresponderá a la persona titular de la Dirección General de la Guardia Civil. Como medida de subsanación ante el incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, se contestará por escrito al reclamante, por correo postal o por medios electrónicos, de la causa o causas que provocaron el incumplimiento y de la ejecución, en su caso, de las medidas pertinentes para evitar su repetición.

Según el artículo 9.c) del Real Decreto 951/2005, en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

## 6. UNIDAD RESPONSABLE.

La unidad responsable es el Gabinete Técnico de la Dirección General de la Guardia Civil.

**Teléfono**

**91 514 60 00. Ext. 6548002**

**Email:**

**[dg-gabinetetecnico@guardiacivil.org](mailto:dg-gabinetetecnico@guardiacivil.org)**

**Dirección postal:**

**Dirección General de la Guardia Civil (Gabinete Técnico)**  
**C/ Guzmán el Bueno, 110**  
**Edificio I, 5a planta**  
**28.071 – Madrid**

# CARTA DE SERVICIOS DE LA GUARDIA CIVIL



**2022/25**

## 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.

Con esta nueva actualización de la Carta de Servicios, la tercera, se renueva el reto de profundizar en los niveles de autoexigencia, actualizando los compromisos de calidad e indicadores, para el posterior seguimiento y rendición de cuentas. Con el servicio cotidiano que los hombres y mujeres de la Guardia Civil desarrollan cada día dentro y fuera de nuestras fronteras, el Cuerpo quiere seguir apostando por afianzar la seguridad de los ciudadanos, por prestarles auxilio, atención e información, haciéndolo necesariamente; con cercanía y calidad, de forma excelente y segura; contribuyendo así hacia al bienestar sostenible de la sociedad.

## 2. SERVICIOS AL CIUDADANO

- Atención personalizada y próxima, gracias a disponer de una red de más de 2.000 Puntos de Atención a la Ciudadanía distribuidos por toda la geografía nacional.
- Atención telefónica de urgencia, a través del 062, para proporcionar auxilio y una rápida respuesta en situaciones de riesgo o daño para la vida, la integridad física de las personas o la legítima posesión de los bienes.
- Atención telemática, en la búsqueda de la optimización de la prestación de los servicios a través del uso de las modernas tecnologías mediante la sede electrónica.
- Atención a colectivos vulnerables e instituciones públicas y privadas, con la intención de abordar las inquietudes ciudadanas y potenciar su participación en la gestión de la seguridad pública.
- Protección general, hacia la ciudadanía, el entorno y la sociedad en su conjunto.
- 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 la protección de los colectivos más vulnerables, especialmente los menores y las víctimas de la violencia de género y doméstica.
- Instrucción de atestados e investigación penal.

- Instrucción de expedientes administrativos.
- Otorgamiento de acreditaciones, reconocimientos, autorizaciones y licencias en materia de armas, explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería y seguridad privada, dentro de las competencias asignadas a la Guardia Civil con carácter exclusivo.
- Recepción de consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Información general sobre las competencias, misiones y funciones de la Guardia Civil.
- Información específica sobre los requisitos y formas de acceso a la Guardia Civil.
- Divulgación de la cultura de seguridad, y el conocimiento sobre la Guardia Civil, bien a través de medios tradicionales como el museo, los fondos documentales históricos o sus bibliotecas y publicaciones, así como actividades y jornadas informativas o divulgativas de materias específicas con la máxima participación o bien por los distintos mecanismos de comunicación, incluidas las redes sociales.



## 3. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

### A) Con el conjunto de la ciudadanía y sus grupos de interés:

- Conservar nuestro despliegue territorial manteniendo los 220 Puntos de Atención a la Ciudadanía abiertos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Promocionar las relaciones con la comunidad y el conocimiento de nuestra Institución manteniendo una media de 130 reuniones diarias con colectivos sociales o instituciones sobre cuestiones de seguridad.
- Reforzar el servicio preventivo manteniendo un número superior a los 6.500 servicios de patrulla diarios.
- Mejorar los servicios preventivos en materia de seguridad vial, contribuyendo así a una mejor protección de todos los usuarios de las vías, realizando un número superior a los 5.000.000 de pruebas de alcoholemia y drogas al año.
- Mantener e impulsar el carácter benemérito de la Guardia Civil, orientado una parte importante del servicio hacia el auxilio, el rescate y el socorro mediante la realización anual de un mínimo de 170.000 servicios humanitarios.

- Mantener un mínimo de 480 Unidades específicas de respuesta a los casos que afectan a los colectivos vulnerables, como son los hechos delictivos acontecidos en el ámbito familiar, la violencia de género, la delincuencia juvenil, el tráfico de seres humanos con fines de explotación sexual y la pornografía infantil por Internet.
- Fomentar la estrategia de cultura de seguridad mediante la realización de un mínimo 100 acciones anuales culturales, informativas o divulgativas dirigidas a la ciudadanía y grupos de interés.
- Fomentar la estrategia institucional de sostenibilidad rindiendo cuentas de los logros alcanzados e identificando áreas de mejora a través de la publicación anual de la Memoria de RSC.
- Celebrar anualmente los "Reconocimientos de la Guardia Civil en la lucha contra la violencia sobre la mujer" en el ámbito Plan de Acción de la Guardia Civil contra la violencia sobre la mujer para visibilizar la labor de quienes hayan destacado en la lucha contra la violencia sobre la mujer en diferentes ámbitos, sirviendo como estímulo e impulso a que más personas se comprometan en este sentido.
- Impulsar la prevención en materia de medioambiente, realizando anualmente 200.000 servicios dirigidos a la protección de la naturaleza.

### B) Con la persona usuaria del servicio, la Guardia Civil se compromete a:

- Contestar por parte de la Unidad afectada las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en un plazo máximo de 18 días hábiles.
- Contestar por escrito en un plazo inferior a 4 días hábiles, los requerimientos que por esa vía sean planteados ante la Oficina de Información y Atención al Ciudadano sobre las competencias, misiones y funciones de la Guardia Civil. Si la consulta se refiere a su participación en el proceso selectivo o sobre la formación en la Guardia Civil y se efectuara telefónicamente se le contestará en el acto.
- Publicar en internet los resultados de los procesos selectivos para la incorporación a la Escala de Cabos y Guardias en un plazo máximo de 10 horas los correspondientes a las pruebas físicas y entrevista personal.
- Publicar en el Portal de Internet del Cuerpo el grado de cumplimiento anual de los indicadores, de las medidas correctoras adoptadas y de las medidas de subsanación aplicadas durante el ejercicio anterior con anterioridad al 31 de enero.
- Tramitar en un plazo inferior a un mes las peticiones recibidas relativas a cualquiera de los 5 procedimientos de ejercicio de derechos en materia de Protección de Datos existentes.