

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1.- Fomentar la cultura de seguridad entre los menores (mín. 1.000 actividades informativas o divulgativas al año).
- 2.- Comunicación con los mayores de 65 años (mín. 100 acciones informativas o divulgativas al año).
- 3.- Fomentar relaciones con la comunidad (mín. 400 reuniones colectivos ciudadanos al año).
- 4.- Impulsar la prevención en materia de medio ambiente (mín. 6.000 actuaciones al año).
- 5.- Carácter benemérito (mín. 4.000 servicios humanitarios al año).
- 6.- Participación en organismos públicos y otros cuerpos de seguridad (mín. 600 reuniones al año).
- 7.- Servicio de calidad en zonas rurales (mín. 3.000 dispositivos operativos al año).
- 8.- Contestar 80% las quejas y sugerencias en un máximo de 15 días hábiles.
- 9.- Contestar vía mail en un plazo máximo de 7 días hábiles el 90% de las consultas sobre las competencias, misiones y funciones de la GC en desarrollo en Illes Balears.
- 10.- Fomentar una atención de calidad a la comunidad educativa, (satisfacción igual o superior a 7 sobre 10 en más del 70% de las encuestas a los centros escolares y AMPAs).
- 11.- Impulsar la persecución del contrabando y narcotráfico (mín. 1.000 inspecciones al año aduanas, puertos y aeropuertos).
- 12.- Mejorar los servicios preventivos en materia de seguridad vial, (más de 2.000 dispositivos de tráfico al año).
- 13.- Potenciar el control sobre actividades náuticas, realizando un mínimo de 600 inspecciones anuales a embarcaciones recreativas, de alquiler y a clubs y escuelas de buceo.
- 14.- Colaborar con empresas y servicios del sector turístico (mín. 500 reuniones al año).

## INDICADORES ANUALES DE SEGUIMIENTO

- 1.- Número de acciones realizadas en centros educativos (conferencias, exhibiciones, etc.) a lo largo del año.
- 2.- Número anual de actividades de información mantenidos con mayores de 65 años en residencias y centros de la tercera edad.
- 3.- Número de reuniones anuales con colectivos ciudadanos (asociaciones, colectivos profesionales, ONG, etc.).
- 4.- Número anual de actuaciones relacionadas con la protección del medio ambiente.
- 5.- Número de auxilios y rescates realizados a lo largo del año.
- 6.- Número de reuniones anuales con órganos de las distintas administraciones y oficinas consulares.
- 7.- Número anual de dispositivos operativos establecidos en municipios de menos de 10.000 habitantes en las islas de Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera.
- 8.- Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a la Guardia Civil de Illes Balears, contestadas al ciudadano en un periodo inferior o igual a 15 días hábiles.
- 9.- Porcentaje de consultas dirigidas directamente a la Guardia Civil de Illes Balears a través del correo electrónico [ib-zon-palmamallorca@guardiacivil.org](mailto:ib-zon-palmamallorca@guardiacivil.org) contestadas en 7 días hábiles.
- 10.- Porcentaje de encuestas con resultados iguales o superiores a 7 sobre una puntuación máxima de 10 de los centros escolares y AMPA (Plan Director de mejora de la convivencia en los centros escolares y sus entornos).
- 11.- Número de inspecciones fiscales anuales realizadas en aduanas terrestres, puertos y aeropuertos.
- 12.- Número de controles de tráfico realizados a lo largo del año.
- 13.- Número anual de inspecciones a embarcaciones recreativas, de alquiler y a clubs y escuelas de buceo.
- 14.- Número anual de reuniones con profesionales del sector turismo.



# GUARDIA CIVIL ZONA DE ILLES BALEARS

## CARTA DE SERVICIOS 2022 / 2024



## PRESENTACIÓN

La Zona de la Guardia Civil de Illes Balears es la Unidad territorial fundamental de mando, planificación, dirección, ejecución, gestión, coordinación y control de los servicios de la Guardia Civil en la Comunidad Autónoma.

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.

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ✓ Atención personalizada y próxima.
- ✓ Atención cualificada especializada.
- ✓ Atención telefónica de urgencia: 365/7/24, al teléfono 062.
- ✓ Atención telemática:

[https://www.guardiacivil.es/es/servicios/Procedimientos\\_administrativos/index.html](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.

## QUEJAS O SUGERENCIAS

- ✓ Personalizada.
- ✓ 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>

## 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 Zona de Illes Balears, 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.

## 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 Zona 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.

## UNIDAD RESPONSABLE

Zona de la Guardia Civil de Illes Balears  
Teléfono: 971 774 233  
Mail: [ib-zon-palmamallorca@guardiacivil.org](mailto:ib-zon-palmamallorca@guardiacivil.org)  
Dirección: C/Manuel Azaña 10, 07006, Palma

