GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DEL INTERIOR

CARTA DE SERVICIOS DE LA GUARDIA CIVIL

2019-2021

GUARDIA CIVIL
175 AÑOS A TU LADO

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN 2
2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL 3
2.1. Datos identificativos y fines de la Guardia Civil 3
2.2. Principales servicios que presta 4
2.3. Derechos de los usuarios 8
2.4. Formas de participación y colaboración de los ciudadanos 10
2.5. Formas de presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones 10
3. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS 14
3.1. Niveles de calidad que se ofrecen 14
3.2. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación 16
3.3. Sistemas normalizados de gestión de calidad y medio ambiente 18
3.3.1. Gestión de Calidad 18
3.3.2. Gestión Estratégica 19
3.3.3. Medio ambiente 20
3.3.4. Responsabilidad Social Corporativa (RSC) 20
3.3.5. Prevención de Riesgos Laborales 22
3.4. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos 22
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN 24
5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA 25
5.1 Direcciones postales, telefónicas y electrónicas 25
5.2 Identificación y dirección de la Unidad Responsable de la Carta de Servicios 33
5.3 Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios 33
5.4 Medios de acceso y transporte 34
ANEXO 1. CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO DE INTERÉS 35
ANEXO 2. NORMATIVA REGULADORA 35

1. PRESENTACIÓN

Por Resolución de 16 de enero de 2015, de la Subsecretaría del Ministerio del Interior se aprobó la actualización de la Carta de Servicios de la Dirección General de la Guardia Civil, para los años 2015-2018, siendo publicada en el Boletín Oficial del Estado con fecha 28 de enero de 2015.

De acuerdo 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 carta de servicios constituye el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. La carta de servicios se debe actualizar periódicamente en función de las circunstancias y al menos una vez dentro de un periodo máximo de tres años desde su aprobación, por lo que procede actualizar la carta de servicios de la Guardia Civil para el periodo 2019-2021.

Con esta actualización de la Carta de Servicios, además de cumplir con la normativa vigente, la Guardia Civil asume el reto de profundizar en sus niveles de autoexigencia, renovando sus compromisos de calidad y concretando los indicadores para el seguimiento y valoración de los mismos.

Con el servicio cotidiano que los hombres y mujeres de la Guardia Civil desarrollan cada día en todos los rincones de España, este Cuerpo quiere seguir apostando por afianzar la seguridad de los ciudadanos, por prestarles auxilio, atención e información, haciéndolo además, con cercanía y calidad, de forma excelente y segura, contribuyendo así al bienestar de la sociedad.

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1. Datos identificativos y fines de la Guardia Civil

La Guardia Civil, fundada en 1844, es un instituto armado de naturaleza militar un cuerpo de seguridad del Estado que tiene asignada, en virtud del artículo de nuestra Constitución, la misión genérica de "proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana".

La Dirección General de la Guardia Civil se encuentra encuadrada en el Ministerio del Interior, Secretaría de Estado de Seguridad.

Para el desarrollo de sus funciones, la Guardia Civil está desplegada en todo el territorio nacional, sus aguas territoriales y las fronteras marítimas y terrestres.

Además, contribuye a la seguridad de España participando con sus efectivos en el exterior tanto en embajadas como en organismos internacionales así como en operaciones de carácter civil y militar conforme a los instrumentos jurídicos de carácter internacional suscritos por nuestro país.

Dirigida desde su sede central en la C/ Guzmán El Bueno, 110, de Madrid, su organización territorial se articula en cuatro niveles llamados Zonas, Comandancias, Compañías y Puestos, los cuales coinciden, básicamente, con la organización territorial del Estado en los niveles autonómico, provincial, comarcal y municipal.

Este amplio despliegue territorial hace que la Guardia Civil sea el organismo del Estado con mayor presencia en el territorio nacional, contando con más de 2.300 casas-cuartel y dependencias oficiales a lo largo de la geografía española, lo que le permite ser una Institución muy próxima a la ciudadanía. Esta cercanía ha hecho que la Guardia Civil sea en estos momentos la

Institución que más confianza despierta entre nuestros compatriotas según el barómetro del CIS.

Además, atendiendo a las nuevas fórmulas de comunicación entre la Administración y el ciudadano y con la finalidad de mejorar la posibilidad de acceder a los servicios que presta la Guardia Civil, se ha considerado esencial el establecimiento de nuevos canales electrónicos que fomenten la participación ciudadana.

2.2. Principales servicios que presta

Siguiendo las directrices y objetivos superiores que se derivan de la Política de Seguridad del Gobierno, la Guardia Civil desarrolla las funciones que se establecen en la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, ejerciéndolas de acuerdo con los principios básicos de actuación que se recogen en dicha Ley, articulando todas sus capacidades y actualizándolas permanentemente en beneficio de la sociedad, con la intención de ofrecer una repuesta policial eficaz y solvente que contribuya a que los ciudadanos estén y se sientan seguros.

Además, la Guardia Civil debe encontrarse en condiciones de emplear sus capacidades para el cumplimiento de las misiones de carácter militar que le sean encomendadas y en disposición de participar en misiones internacionales.

En cuanto a la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en ella se establecen unas funciones de carácter general, que la Guardia Civil ejerce con criterio de territorialidad y otras de carácter específico, que se le asignan en razón de la materia.

Las funciones generales que la Guardia Civil desempeña en las demarcaciones que tiene asignadas y en todo el mar territorial son:

- ☑ ***Velar*** *por el cumplimiento de las Leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciban de las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias.*
- ☑ ***Auxiliar y proteger*** *a las personas y asegurar la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.*
- ☑ ***Vigilar y proteger*** *los edificios e instalaciones públicas cuya seguridad se le encomiende.*
- ☑ ***Velar*** *por la protección y seguridad de altas personalidades.*
- ☑ ***Mantener*** *y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad ciudadana.*
- ☑ ***Prevenir*** *la comisión de actos delictivos.*
- ☑ ***Investigar*** *los delitos para descubrir y poner a disposición judicial a los presuntos culpables; asegurar los instrumentos, efectos y pruebas del delito, poniéndolos a disposición del Juez o Tribunal competente y elaborar los informes técnicos o periciales procedentes.*
- ☑ ***Captar****, analizar y explotar información de interés para el orden y la seguridad pública y estudiar, planificar y ejecutar los métodos y técnicas de prevención de la delincuencia.*
- ☑ ***Colaborar*** *con los servicios de Protección Civil en casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública, en los términos que se establece en la legislación de protección civil.*

Por otro lado, de acuerdo a la distribución material de competencias prevista en la Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, ejerce de forma específica las siguientes ***funciones****:*



Las derivadas de la legislación vigente sobre armas y explosivos.



Resguardo fiscal del Estado y las actuaciones encaminadas a evitar y perseguir el contrabando.



La vigilancia del tráfico y el transporte en las vías públicas interurbanas.



La custodia de vías de comunicación terrestre, costas, fronteras, puertos y aeropuertos y centros e instalaciones que por su interés lo requieran.



Velar por el cumplimiento de las disposiciones que tiendan a la conservación de la naturaleza y el medio ambiente, de los recursos hidráulicos, así como de la riqueza cinegética, piscícola, forestal y de cualquier otra índole relacionada con la naturaleza.



La conducción interurbana de presos y detenidos.



Otras que le atribuya la legislación vigente.

En relación con las anteriores funciones, la Guardia Civil presta, como más relevantes, los siguientes ***servicios al ciudadano****:*



Atención personalizada y próxima*, gracias a disponer de una red de más de 2.300 casas-cuartel y dependencias oficiales distribuidas 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 electrónica, en la búsqueda de la optimización de la prestación de los servicios a través del uso de las modernas tecnologías. Viene expresamente recogida en la Carta de Servicios Electrónicos.

Atención a colectivos vulnerables e instituciones, con la intención de tratar adecuadamente las inquietudes ciudadanas y potenciar su participación en la gestión de la seguridad pública.

Protección general, con la finalidad de que el ciudadano esté y se sienta seguro, tanto dentro de nuestro país, en el ámbito de la seguridad ciudadana, vial, marítima, del medio ambiente, fronteriza, portuaria y aeroportuaria, como fuera de nuestras fronteras en el marco de la acción exterior de España.

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 ciberdelito, la corrupción, la venta de drogas 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, tanto de oficio como a instancia del ciudadano, en aquellos casos en que habiendo sufrido la acción delictiva o imprudente se adquiere la condición de denunciante, víctima o perjudicado.

Instrucción de expedientes administrativos, tanto de oficio como a instancias del interesado.

 *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.*

 *Recepción de consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones.*

 *Información general sobre las competencias, misiones y funciones de la Guardia Civil.*

 *Información específica sobre el ingreso y la formación en la Guardia Civil, dirigida a aquellos ciudadanos que tienen la intención de formar parte del Instituto.*

 *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, bien a través de jornadas informativas o divulgativas en las que se haga posible la participación ciudadana o, por último, a través de su Portal de Internet y las redes sociales.*

2.3. Derechos de los usuarios

El artículo 5 de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y el Capítulo VI del Título III del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, contienen los principios básicos de actuación y

de servicio de la Guardia Civil, así como los derechos de los ciudadanos en su relación con ésta, a cuyo efecto se señalan los siguientes:

- ☑ *A recibir información general en relación con la misión, la organización y las funciones de la Guardia Civil.*
- ☑ *A ser tratado de forma considerada y digna, correcta y esmerada, imparcial y no discriminatoria.*
- ☑ *A ver respetada su intimidad personal y la confidencialidad en los asuntos que la Guardia Civil conozca por razón del servicio.*
- ☑ *A recibir orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos sobre las actuaciones o solicitudes que se proponga realizar ante la Guardia Civil.*
- ☑ *A obtener atención e información acerca de sus solicitudes, demandas, quejas y sugerencias, utilizando para ello un lenguaje fácilmente comprensible.*
- ☑ *A la tramitación diligente de los asuntos que requiera y conocimiento del estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado.*
- ☑ *Al acceso a los archivos y registros de la Guardia Civil en los términos previstos en las leyes.*
- ☑ *Al acceso a la información en los términos previstos en las leyes que regulan la reutilización de la información y la transparencia, el acceso a la información pública y el buen gobierno.*
- ☑ *A dirigirse al Delegado de Protección de Datos de la Guardia Civil (DPD) según el artículo 13 del RGPD para ejercer los derechos que en esta materia le asisten.*
- ☑ *A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en el Ordenamiento Jurídico.*
- ☑ *A exigir las responsabilidades pertinentes, cuando así corresponda legalmente.*

2.4. Formas de participación y colaboración de los ciudadanos

Los ciudadanos y usuarios de los servicios que presta la Guardia Civil podrán colaborar en la mejora de estos servicios de las siguientes formas:

- ☑ *Mediante las informaciones que participen a la Guardia Civil.*
- ☑ *Prestando ayuda material o personal, de acuerdo a la normativa vigente.*
- ☑ *Colaborando en el esclarecimiento de delitos y en la localización de personas desaparecidas o requisitoriadas o efectos y obras de arte sustraídas.*
- ☑ *Formulando quejas, sugerencias o felicitaciones, o participando en encuestas de satisfacción u otros medios análogos.*
- ☑ *Participando en seminarios, foros de debate u otros similares relacionados con la Seguridad Pública, organizados por la Guardia Civil.*
- ☑ *De forma indirecta, mediante la participación de sus representantes, a través de las Juntas Locales de Seguridad y los Consejos Locales de Seguridad.*

2.5. Formas de presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones

El Real Decreto 951/2005, establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. En cumplimiento del mismo, en todas las Unidades de la Guardia Civil habrá un Libro "Formulario de Quejas y Sugerencias", anunciado mediante carteles colocados en el interior de la dependencia, en lugares bien visibles y frecuentados por los ciudadanos, para que estos puedan expresar sus quejas e iniciativas sobre el funcionamiento de las Unidades de la Guardia Civil.

Si un ciudadano tiene alguna iniciativa o sugerencia para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el ahorro o el rendimiento del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus

relaciones con la Guardia Civil, puede hacerla llegar siguiendo los procedimientos que se detallan más adelante, pudiendo hacerlo de forma anónima si así lo desea.

La queja es una facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano, independientemente de su condición de interesado, ante cualquier tardanza, desatención o anomalía observada en el funcionamiento o calidad de los servicios prestados por la Guardia Civil.

Los ciudadanos podrán ***formular sus quejas, sugerencias o felicitaciones****:*

☝ ***De forma presencial****: cumplimentando el formulario diseñado a tal efecto en cualquiera de las dependencias de la Guardia Civil. Si así lo desean, podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja, sugerencia, o felicitación. También pueden presentarse en los registros de entrada y salida de la Administración General del Estado.*

📨 ***Por correo postal****: enviando una carta a la*

Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Guardia Civil (OIAC). Calle Guzmán el Bueno, 110 -28071 Madrid,

haciendo constar sus datos personales (Nombre, D.N.I., dirección, código postal y provincia), con el fin de poder mantener contacto con el interesado.

@ ***Por medios electrónicos****:*

☑ *Portal. Siguiendo el procedimiento descrito en el portal http://www.guardiacivil.es (Servicios/Atención al ciudadano/Quejas y sugerencias) para la remisión del formulario autorrellenable por vía telemática al Ministerio del Interior o a través de correo electrónico,*

remitiendo la queja o sugerencia a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) de la Guardia Civil, sugerencias@guardiacivil.org. En este caso es preciso aportar los datos personales, la dirección postal y el número de teléfono de contacto.

- ☑ *Sede Electrónica. A través de la web https://sede.guardiacivil.gob.es (Servicios/Quejas y sugerencias), mediante su remisión telemática al Ministerio del Interior.*

Vía telefónica: Poniéndose en contacto con la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC), mediante el número de teléfono gratuito 900 101 062 desde donde le indicarán el procedimiento a seguir.

De las quejas, sugerencias y felicitaciones formuladas, los ciudadanos recibirán constancia del inicio de su tramitación a través de los medios que indiquen en las mismas o, en su defecto, por el mismo medio por el que se hubiera recibido la queja o sugerencia.

Las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas de forma anónima no surtirán efectos de cara a la contestación al interesado, aunque sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos de gestión interna.

*En el plazo de **18 días hábiles**, a contar desde su recepción en la Unidad afectada, **la Guardia Civil informará al ciudadano** de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de **10 días hábiles**, formule las **aclaraciones** necesarias para la correcta tramitación de la queja, sugerencia o felicitación.*

*Si transcurrido el plazo establecido no hubiera obtenido ninguna respuesta, podrá dirigirse a la **Subdirección General de Inspección de Personal y Servicios de Seguridad, Área de Quejas y Sugerencias, de la Secretaría de Estado de Seguridad, calle Cea Bermúdez 35, 28003 Madrid.***

La presentación de cualquier queja, sugerencia o felicitación no tendrá la calificación de recurso administrativo, no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pudiera afectar, ni condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos de los interesados.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

3.1. Niveles de calidad que se ofrecen

La Guardia Civil es consciente que lo que no se puede medir no se puede gestionar y que es difícil mejorar el servicio si no se trabaja con unos parámetros objetivos que permitan conocer el nivel de calidad del servicio que se ofrece al ciudadano, cuáles son las posibles desviaciones respecto a esos estándares para, finalmente, adoptar las medidas necesarias que permitan corregir esas desviaciones de tal manera que lo que se ofrezca al ciudadano se aproxime, en la mayor medida de lo posible, a sus expectativas.

En el marco de ese espíritu de colaboración la Guardia Civil establece dos tipos de compromisos: unos, de carácter generalista, de alto nivel, donde la relación se establece con el conjunto de la ciudadanía y sus grupos de interés (asociaciones de interés general, partidos políticos, sindicatos, grupos parlamentarios, etc.) con la finalidad de alcanzar las cotas de seguridad más altas posibles y, otros, dirigidos directamente al usuario de los servicios, a quién recibe las prestaciones que la Guardia Civil ofrece.

Para ello, *la Guardia Civil se compromete a:*

A) Con el conjunto de la ciudadanía y sus grupos de interés (asociaciones de interés general, partidos políticos, sindicatos, grupos parlamentarios, etc.):

- ☑ ***Mantener*** *nuestro despliegue territorial como máxima expresión de la proximidad y cercanía al ciudadano. En concreto, el compromiso alcanza al mantenimiento de las 219 dependencias oficiales que cuentan con un área de atención al ciudadano abierta las 24 horas del día, los 7 días de la semana.*

  En www.guardiacivil.es/es/institucional/directorio dispone de un archivo formato .csv descargable con todas las dependencias abiertas 24/7.

- ☑ ***Mantener*** *una media de 75 reuniones diarias con colectivos sociales o instituciones sobre cuestiones de seguridad.*
- ☑ ***Reforzar*** *el servicio preventivo como principal herramienta de protección de la ciudadanía, realizando un número superior a los 6.000 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*** *el número de servicios humanitarios como una de las principales expresiones del carácter benemérito de la Guardia Civil, auxiliando al ciudadano cuando así lo requiera, con una media anual de 160.000 auxilios y rescates.*
- ☑ ***Mantener*** *el número de 276 Puntos de Atención Especializada (PAE) que la Guardia Civil dispone para tratar los casos que afectan a los colectivos más 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.*

  En www.guardiacivil.es/es/institucional/directorio se pueden encontrar un fichero formato .csv descargable con la localización de los PAE.
- ☑ ***Mantener*** *el número de 200.000 servicios anuales que se prestan en el entorno de los centros educativos y las áreas recreativas frecuentadas por los jóvenes para prevenir la venta de droga y su consumo en público.*
- ☑ ***Realizar*** *un mínimo de 12.000 acciones informativas o divulgativas anuales en materia de seguridad dirigidas a la ciudadanía.*
- ☑ ***Realizar*** *una media de, al menos, 2 reuniones diarias con los diferentes organismos públicos y entidades privadas dedicadas a la protección del medio ambiente, con el objeto de mejorar su protección mediante una mayor colaboración y actuación más coordinada.*

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.*
- ☑ ***Mantener*** *una media de 2 entrevistas y visitas a las víctimas de violencia de género en el curso de las investigaciones y actuaciones que se realicen para garantizar su seguridad.*

3.2. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación

Los servicios descritos en esta carta implican una actuación neutral en materia de impacto sobre la igualdad de género, atendiéndose a la ciudadanía en igualdad de condiciones y con proximidad a todos los colectivos en función de sus especiales singularidades. Entre otras acciones, se fomenta el uso de lenguaje inclusivo y de lectura fácil, según las guías y recomendaciones disponibles y al acceso de todos los miembros de la institución y ciudadanos.

Las dependencias contarán, en la medida que lo permitan las disponibilidades presupuestarias, con señalización y accesos adecuados y con una progresiva supresión de las barreras arquitectónicas que dificulten el acceso a las personas discapacitadas.

Siendo conscientes de la importancia que tienen en el mundo actual las nuevas tecnologías, en aras a facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Guardia Civil, en 2010 se creó la Sede Electrónica de la Guardia Civil y en 2012 se renovó el Portal de Internet. La Sede Electrónica (https://sede.guardiacivil.gob.es/) fue renovada en 2017, lo que le permitió

alinearse con el marco normativo actual conformado por las leyes 39/2015 y 40/2015 de 1 de octubre, que permiten sistematizar toda la regulación relativa al procedimiento administrativos, profundizando en la agilización de los procedimientos con un pleno funcionamiento electrónico.

En la misma línea, para que la información y servicios lleguen al mayor número de españoles con independencia de la lengua que utilicen, en el Portal de internet se están traduciendo, de forma progresiva, los textos en castellano al resto de las lenguas cooficiales en España y al inglés. Además, se ha hecho un especial esfuerzo publicando en otros idiomas oficiales de la Unión Europea determinados contenidos vinculados al turismo o a los procedimientos administrativos, como por ejemplo el tríptico informativo del Plan Turismo Seguro, en el que se ofrecen unos consejos de seguridad para evitar ser víctima de hechos delictivos.

Así mismo, el Portal se ha vinculado a las redes sociales (Twitter, Facebook), a canales de suscripción RSS de noticias de Guardia Civil, e incluso, a canales públicos multimedia (como Youtube y Flickr), con la pretensión de dar la mayor información al ciudadano sobre las actuaciones de la Guardia Civil que afectan a su seguridad.

La intención de la Guardia Civil es ir incorporando progresivamente los avances tecnológicos que faciliten la interacción del Cuerpo con la ciudadanía y viceversa. Es voluntad de la Institución potenciar su presencia en redes sociales, contando en la actualidad con los siguientes seguidores en las redes en las que estamos presentes:

- *Twitter, más de un millón trescientos mil seguidores.*
- *Instagram, más de ciento setenta mil.*
- *Facebook, más de doscientos setenta mil.*
- *Youtube, más de treinta mil seguidores.*
- *Flickr, trescientos veinticinco seguidores.*

En los últimos procesos selectivos para el ingreso, tanto por acceso directo en la Escala de Cabos y Guardias Civiles, como por promoción profesional a las Escalas de Oficiales y de Suboficiales, los interesados realizan su inscripción a través de medios telemáticos.

Así, para el ingreso en la Escala de Cabos y Guardias la solicitud de admisión a este proceso se realizará por vía electrónica a través de la Sede Electrónica de la Guardia Civil (https://sede.guardiacivil.gob.es/), pudiendo utilizar para el acceso cualquiera de los métodos de identificación aceptados en la plataforma Cl@ve (DNIe/Certificado electrónico, Cl@ve PIN, Cl@ve Permanente).

Además de la inscripción el aspirante también puede realizar el pago de tasas o la consulta de su expediente, entre otras opciones.

3.3. Sistemas normalizados de gestión de calidad y medio ambiente

3.3.1. Gestión de Calidad

La Guardia Civil se compromete a implementar un sistema de gestión de la calidad que asegure el alineamiento de todas sus actuaciones con la perspectiva de los receptores de las mismas.

Como actuaciones más importantes desarrolladas hasta la fecha en el ámbito de la Calidad, se encuentran las siguientes:

- *Carta de Servicios Electrónicos.*
- *Carta de Servicios de la Intervención de Armas y Explosivos.*
- *El Servicio de Criminalística, tanto a nivel central como periférico, tiene reconocida su competencia técnica por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), según las normas UNE-EN-ISO/IEC 17025:2005 y UNE-EN-ISO/IEC 17020:2012, para la realización de los siguientes ensayos:*

- ☑ *Ensayos Criminalísticos (Acreditación nº 383/LE776) que incluyen, entre otros, ensayos de identificación de perfiles genéticos ADN humanos; determinación de la autenticidad de documentos de viaje y bancarios; análisis de escrituras y firmas manuscritas; revelado y cotejo de huellas lofoscópicas; estudio y cotejo de elementos balísticos e impresiones de huellas de calzado; clonado de discos duros; cotejo de voces masculinas y femeninas; identificación de acelerantes de la combustión; estudio de lámparas de incandescencia; análisis de componentes orgánicos e inorgánicos de suelos; estudio de vidrios; análisis de residuos de disparo.*
- ☑ *Ensayos Medioambientales (Acreditación nº 383/LE1151) que incluyen, entre otros, ensayos de parámetros físico-químicos de aguas de consumo, continentales y residuales.*
- ☑ *Ensayos de Inspecciones en el Sector Forense/Inspección Técnica Ocular (Acreditación nº 314/EI520) que incluyen la inspección técnico ocular de tipo general en vehículos para la investigación de cualquier hecho delictivo.*

- *La Academia de Oficiales de la Guardia Civil, inició en el año 2005 su andadura en materia de "Calidad". Desde ese momento, ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de la Calidad y en el año 2010 fue certificada por la Cámara de Comercio de Madrid en el modelo especificado por la norma UNE-EN ISO 9001:2008, siendo el primer Centro de la Guardia Civil en ser certificado bajo esta norma en todas sus actividades.*

3.3.2. Gestión Estratégica

La Guardia Civil, pretendiendo dar un paso más en la búsqueda de la excelencia y la calidad en la prestación de los servicios a los ciudadanos, ha

adoptado una nueva metodología de gestión, implantada actualmente entre las organizaciones más innovadoras, denominada ***Cuadro de Mando Integral.***

Basado en esta metodología se estableció el nuevo Sistema de Gestión Estratégica de la Guardia Civil, cuyo centro es el Mapa de primer nivel, mediante el cual se permite visualizar la estrategia global del Cuerpo y en el que figuran los objetivos que se han definido como prioritarios para llegar a "ser un Cuerpo de Seguridad de naturaleza militar cercano al ciudadano y referente por calidad, versatilidad y disponibilidad."

Para evaluar el grado de cumplimiento de estos objetivos, se han establecido una serie de indicadores, metas, iniciativas y planes de acción, llevando adelante una gestión pro-activa, de calidad, que permite alinear con aquellos el comportamiento de las Unidades y de los miembros de la organización, tomando las medidas adecuadas en caso de divergencia.

3.3.3. Medio ambiente

La Guardia Civil, consciente de la importancia que tienen en el mundo actual los recursos naturales, así como de la protección del medio ambiente, marca como uno de sus compromisos el adoptar un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001:2004 que asignará responsabilidades y medios a los distintos elementos de la estructura organizativa. Este Sistema será el medio de documentación e implantación de su Política Ambiental.

3.3.4. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

La Guardia Civil ha implementado un sistema continuo de Responsabilidad Social Corporativa en la Institución, con el objetivo de comprometerse con la sociedad, de forma responsable, más allá del propio desarrollo de las funciones que legalmente tiene asignadas.

Se trata de un proyecto global, continuo, abierto y flexible, no ligado a dotación presupuestaria y que afecta de forma transversal al conjunto de la Guardia Civil, siendo las áreas de interés:

- ☑ *Eficiencia,*
- ☑ *Innovación,*
- ☑ *Recursos humanos,*
- ☑ *La ética y los valores,*
- ☑ *Medio ambiente,*
- ☑ *Compromiso social,*
- ☑ *Cultura de seguridad.*

Este proyecto cuenta tanto con la aprobación e impulso de la más alta dirección, como con el compromiso de todos los que conforman el Cuerpo. Con él se logrará un aumento de la conexión de la Guardia Civil con la sociedad, mostrando un claro ejercicio de transparencia, de compromiso social y de responsabilidad en cuanto se refiere a sostenibilidad.

Tras la publicación el 13 de diciembre de 2014 de la primera Memoria de RSC referida al 2013, la Guardia Civil se convirtió en el primer cuerpo policial en disponer de una memoria de RSC. A la misma le han seguido las memorias anuales hasta 2019.

Asimismo, en el año 2016 se aprobó el Plan de Sostenibilidad de la Guardia Civil para el periodo 2016-2020, donde se define la organización, estructura y funcionamiento del Sistema de Gestión Socialmente Responsable (SGSR), así como establece la estrategia a seguir y las medidas a adoptar a corto plazo, con el compromiso de extender la cultura y concienciación de una organización sostenible.

3.3.5. Prevención de Riesgos Laborales

El Gobierno, de conformidad con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, aprobó el Real Decreto 179/2005, de 18 de febrero, sobre prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil.

En esta norma se recoge que el estatuto personal con el que cuentan sus miembros no debe ser obstáculo para que en el ejercicio de sus funciones policiales, atribuidas conforme a la Ley 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, no se garantice la protección de la seguridad y de la salud de quienes prestan servicios en el Instituto, de conformidad con la directiva 89/391/CEE.

En desarrollo del anterior Real Decreto, mediante Orden INT/724/2006, de 10 de marzo, se crearon y regularon los órganos de prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil. A día de hoy la Guardia Civil cuenta con el Servicio de Prevención, las Secciones de Prevención de Zona (a nivel CC.AA) y las Oficinas de Prevención de Comandancia (a nivel Provincial), así como las Oficinas de Prevención en los Centros de Enseñanza.

3.4. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos

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

A) Vinculados a compromisos con la ciudadanía y sus grupos de interés:

- ☑ *Número de dependencias oficiales que cuentan con un área de atención al ciudadano abierta las 24 horas del día, los 7 días de la semana.*
- ☑ *Media diaria de las reuniones mantenidas con colectivos sociales o instituciones sobre cuestiones de seguridad.*

- ☑ *Media diaria de los servicios de patrulla realizados para dar protección a la ciudadanía.*
- ☑ *Número anual de pruebas de alcoholemia y drogas realizadas en materia de seguridad vial.*
- ☑ *Número anual de auxilios y rescates realizados en situaciones de urgencia y/o necesidad.*
- ☑ *Número de Puntos de Atención Especializada (PAE) existentes para atender a las necesidades de los colectivos más vulnerables.*
- ☑ *Número anual de servicios de vigilancia en centros escolares y áreas recreativas frecuentadas por jóvenes para prevenir el tráfico de drogas y su consumo en público.*
- ☑ *Número anual de acciones informativas o divulgativas anuales en materia de seguridad dirigidas a la ciudadanía.*
- ☑ *Número de reuniones mantenidas con organismos públicos y entidades privadas dedicadas a la protección del medio ambiente.*

B) Vinculados a compromisos con la persona que recibe los servicios:

- ☑ *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.*
- ☑ *Media de las entrevistas y visitas efectuadas con las víctimas de violencia de género en el curso de la investigación abierta y actuaciones desarrolladas para garantizar su seguridad.*

En cuanto al seguimiento de los compromisos e indicadores, en el primer trimestre de cada año, la Guardia Civil informará al Ministerio de Interior así como a través de su Portal de Internet (www.guardiacivil.es) del grado de cumplimiento de los indicadores, de las medidas correctoras adoptadas y de las medidas de subsanación aplicadas durante el ejercicio anterior, así como los resultados de años anteriores comprendidos en esta carta.

4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN



Si el usuario considera que no se han cumplido los compromisos declarados en la presente Carta, se podrán formular las reclamaciones oportunas bien dirigiéndolas a la Unidad responsable señalada en el punto 5.2., mediante escrito o correo electrónico, bien empleando el formulario electrónico de quejas y sugerencias disponible tanto en la Sede Electrónica como en la página web del Ministerio del Interior (http://www.mir.es).

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, bien por correo postal o medios electrónicos según preferencia expresada por éste, 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.

5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

5.1 Direcciones postales, telefónicas y electrónicas

Se pone a disposición de los ciudadanos los siguientes:

- ***Información y atención presencial (en horario de atención al ciudadano):***

  - ***Oficina de Atención e Información al Ciudadano**: Calle Guzmán el Bueno, nº 110, entreplanta, C.P. 28003, de Madrid. [Mapa]*

    ***Horario de atención al público**: de lunes a viernes, de **09.00 a 17.30** horas ininterrumpidamente y sábados de **09.00 a 14.00 horas.** Horario de verano: desde el 15 de junio al 16 de septiembre, de lunes a viernes, de 08.00 a 15.00 horas y los sábados de 09.00 a 14.00 horas.*

  - ***Puesto o Unidad de la Guardia Civil más cercano**: información disponible a través del Portal,*

    www.guardiacivil.es/es/institucional/directorio.

  - *Dependencias de la Guardia Civil que cuentan con un **área de atención al ciudadano** abiertas las 24 horas del día, los 7 días de la semana:*

    www.guardiacivil.es/es/institucional/directorio.

- *Información y atención telefónica*

  - *Teléfono de urgencias: 062.*
  - *Teléfono gratuito de información general: 900 101 062.*
  - *Teléfono para atención a nivel provincial: se relacionan a continuación.*
  - *Fax: 900 102 062.*

- *A través de Sede Electrónica (el acceso al Registro exige firma digital):*

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

- *A través del Portal de Internet:*

  http://www.guardiacivil.es

- *Mediante correo:*

  ✓ Correo postal:

  Oficina de Información y Atención al Ciudadano, calle Guzmán el Bueno, nº 110, entreplanta, Código Postal: 28071-Madrid.

  Atención a nivel provincial: consultar la guía de Comandancias.

  ✓ Correo electrónico:

  Existen un total de 14 cuentas de correo electrónico a disposición de los ciudadanos que se detallan en el Anexo 1.

Guía de direcciones postales y números de teléfono de las Comandancias de la Guardia Civil para atención e información ciudadana a nivel provincial:

Andalucía			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
ALGECIRAS	Avda. Guardia Civil, 2 – 11202 Algeciras	956587610	Ubicación Mapa
	Autobús: Línea AL-2: San Bernabé – Getares: 027 y 047 (AEAT) y 056 (La Charca) Línea AL-3: Rinconcillo – San García: 056 y 075 (La Charca) y 074 (Las Colinas)		
ALMERÍA	Glorieta Manuel Fraga Iribarne, s/n – 04006 Almería	950256122	Ubicación Mapa
	Autobús: Intermodal: Líneas ALSA-L1, ALSA-L2 y ALSA L-19 Ferrocarril: Intermodal: Líneas Intercity y MD		
CÁDIZ	Avda. de la Guardia Civil, 1 – 11007 Cádiz	956293408	Ubicación Mapa
	Autobús: Avenida de Las Cortes: Línea 5 Ferrocarril: San Severiano: Línea C1		
CÓRDOBA	Avda Medina Azahara, 2 – 14005 Córdoba	957414111	Ubicación Mapa
	Autobús: República Argentina (Gasolinera): Líneas O1, O2 y T Medina Azahara / República Argentina: Línea 08		
GRANADA	C/ Pedro Machuca, 4-6 – 18011 Granada	958185400	Ubicación Mapa
	Autobús: Pedro Machuca – Comandancia Guardia Civil: Línea N6 Sánchez Cotán 7: Línea 5		
JAÉN	Avda Ejército Español, 14 – 23007 Jaén	953250340	Ubicación Mapa
	Autobús: Jaén – Carretera de Córdoba: Línea 16 Circunvalación – Polígono del Valle: Línea 9 Magdalena – Polígono del Valle: Línea 15		
HUELVA	C/ Guadalcanal, 1 – 21002 Huelva	959241900	Ubicación Mapa
	Autobús: Avenida de Alemania (Plaza de Toros): Línea 1.1 Bda. Navidad: Línea 2.1		
MÁLAGA	Avda. Arroyo de los Ángeles, 44 – 29009 Málaga	952071520	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. Arroyo de los Ángeles (Hospital Materno): Líneas 7 y 15 Avda. Arroyo de los Ángeles (Guardia Civil): Líneas 7, 15, 17, C2 y N2		
SEVILLA	C/ Villanueva del Pítamo, 6 – 41089 Sevilla	954939700	Ubicación Mapa
	Autobús: Villanueva del Pítamo: Líneas 5 y 38ª Metro: Pablo de Olavide y Condequinto: Línea 1		

Aragón			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
HUESCA	Avda Martínez Velasco, 83 – 22004 Huesca	974210342	Ubicación Mapa
	Autobús: Centro Comercial Sur: Línea C3 Hospital San Jorge y Colegio Alcoraz: Líneas C1, C2 y C3		
TERUEL	Plaza de la Guardia Civil, 1 – 44002 Teruel	978601300	Ubicación Mapa
	Autobús: Iglesia La Esperanza: Línea A Ramón J Sender 5: Línea B		
ZARAGOZA	Avda Cesar Augusto, 8 al 10 – 50004 Zaragoza	976711400	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. César Augusto, 4 / Puerta del Carmen: Líneas 32, 52 y N3 Avda. César Augusto, 3 / Puerta del Carmen: Líneas 32, 33, 34, 52 y N3		

Principado de Asturias			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
GIJÓN	C/ Irene Fernández Perera, 23 – 33210 Gijón	985385800	Ubicación Mapa
	Autobús: Ronda Exterior: Líneas L2, L12 y L20 Eduardo Varela: Líneas L2 y L12		
OVIEDO	Carretera de Rubín, 1 – 33011 Oviedo	985119000	Ubicación Mapa
	Autobús: Rubín: Línea E (las Campas – La Monxina)		

Illes Balears			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
ILLES BALEARS	C/ Manuel Azaña, 10 – 07006 Palma	971774100	Ubicación Mapa
	Autobús: C/ Manacor con C/ Manuel Azaña: Líneas 7, 14 y 32 C/ Caracas con C/ Manuel Azaña: Línea 28 y 39		

Canarias			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
LAS PALMAS	C/ Alicante, 9 – 35016 Las Palmas de Gran Canaria	928320400	Ubicación Mapa
	Autobús: Lady Harimaguada: Múltiples líneas C/ Córdoba 49: Líneas 9, 12 y L1		
SANTA CRUZ DE TENERIFE	C/ Conde de Pallasar, 3 – 38010 Santa Cruz de Tenerife	922648500	Ubicación Mapa
	Autobús: Cuartel Guardia Civil: Líneas 905 y 908 Conde Pallasar: Líneas 905 y 911 Tranvía: Avda. Príncipes de España: Línea 1		

Cantabria			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
CANTABRIA	C/ Campogiro, 92 – 39011 Santander	942321400	Ubicación Mapa
	Autobús: C/ Campogiro, 90: Línea 3 (Ojaiz – Sardinero)		

Castilla – La Mancha			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
ALBACETE	C/ Ramón y Cajal, 33 – 02005 Albacete	967218600	Ubicación Mapa
	Autobús: C/ Ramón y Cajal, 19: Líneas: A y B C/ Isabel La Católica nº 22-24: Línea B		
CIUDAD REAL	C/ Pedrera Baja, 25 – 13003 Ciudad Real	926221180	Ubicación Mapa
	Autobús: C/ Ronda del Carmen, 10: Línea L2 C/ Toledo, 33: Línea L2		
CUENCA	C/ Guardia Civil, 15 – 16003 Cuenca	969220500	Ubicación Mapa
	Autobús: Reyes Católicos – Obispo Laplana: Líneas L2 y L5 Reyes Católicos – C/ Guardia Civil: L2 y L5		
GUADALAJARA	Avda de Castilla, 9 – 19002 Guadalajara	949247980	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. Castilla, 7: Línea ALSA C-1 Avda. Castilla, 12: Línea ALSA-C2 C/ Sigüenza, 22: Línea ALSA-L3		
TOLEDO	Avda de Barber, 42 – 45004 Toledo	925225900	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. Barber (Chano): Líneas L81, L82 y L92 Carretera Peraleda (Colegio Mayol): Líneas L42 y L82		

Castilla y León			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
ÁVILA	Carretera El Espinar, 4 – 05004 Ávila	920224400	Ubicación Mapa
	Autobús: Carretera El Espinar, 4: Línea Urbana 4 ((Escuela Policía – El Espinar) Ferrocarril: Paseo de la Estación, s/n: Líneas conexión con Madrid, Valladolid y Salamanca		
BURGOS	Glorieta de Logroño, 3 – 09007 Burgos	947244144	Ubicación Mapa
	Autobús: C/ Vitoria, 140: Línea 1 Avda. Constitución, 7: Línea 4		
LEÓN	Avda. Fernández Ladreda, 65 – 24005 León	987253211	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. Fernández Ladreda, 63: Líneas 3 y 9 Avda. Fernández Ladreda, 44: Líneas 2, 3, 7 y 13		
PALENCIA	Avda. de Cuba, 1 – 34003 Palencia	979165822	Ubicación Mapa
	Autobús: PALBUS – Avda. de Cuba (Rotonda Cuartel): Líneas 3 (La Llanera a Parque Europa) y 5 (Allende El Río a Campus)		
SALAMANCA	Avda. Carlos I, 2 – 37008 Salamanca	923127200	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. Carlos I, 4: Línea 6 Avda. Saavedra y Fajardo, 18: Líneas 6, 9 y 12		
SEGOVIA	Carretera de San Rafael, 1 – 40006 Segovia	921426363	Ubicación Mapa
	Autobús: Línea AVANZA (Madrid – Segovia) Urbanos: Líneas 4, 6, 8, 9, 12 y Búho		
SORIA	Avda. Eduardo Saavedra, 6 – 42004 Soria	975220350	Ubicación Mapa
VALLADOLID	Avda. Soria, 3 – 47012 Valladolid	983296666	Ubicación Mapa
	Autobús: Línea 17 San Cristóbal/Rondilla, Línea P3 San Cristóbal, Línea PSC2 San Cristóbal, y Línea M7 Fuente Dorada		

Castilla y León			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
ZAMORA	C/ Fray Toribio de Motolinia, 1 – 49071 Zamora	980521600	Ubicación Mapa
	Autobús: Plaza Alemania: Líneas 1, 2, 3, 4, 7 y 8		

Cataluña			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
BARCELONA	Camí Vell del Palau, 10 – 08740 Sant Andreu de la Barca (Barcelona)	936823030	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. Constitució-Maresme: L63, L64, L65, L68, L69 y N50 Ferrocarril: El Palau: Líneas R5, R6, R50, R60, S4 y S8		
GIRONA	C/ Emilio Grahit, 52 – 17003 Girona	972208650	Ubicación Mapa
	Autobús: C/ Carme-Pericot: Línea L6 C/ Emili Grahit (Dir. Palamós): Líneas 41 y 44		
LLEIDA	C/ Llibertat, 3 – 25005 Lleida	973249008	Ubicación Mapa
	Autobús: C/ Torrevicens, 2: Línea 7 C/ Libertat, C/ Pobla de Segur: Línea 7		
TARRAGONA	C/ María Aurelia Capmany, 6 – 43005 Tarragona	977237777	Ubicación Mapa
	Autobús: C/ Pont i Gol, 24 C/ Pont i Gol, 41: Líneas 8, 22 y 23		

Comunitat Valenciana			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
ALICANTE	C/ San Vicente, 52 – 03004 Alicante	965145660	Ubicación Mapa
	Autobús: Plaza de España – Panteón de Quijano I: Líneas: 24 y 24N Plaza de España – Plaza de Toros I: Líneas 01, 03 y 04		
CASTELLÓN	C/ Benicarló, 21 D – 12003 Castellón de la Plana	964224600	Ubicación Mapa
	Autobús: Plaza María Agustina / Calle Gobernador: Líneas L9 y L11		
VALENCIA	C/ Calamocha, 4 – 46007 Valencia	963174660	Ubicación Mapa
	Autobús: Jesús – Callosa d'en Sarrià: Líneas 9, 11 y N6 Conca – Mossén Fenollar: Línea 11 Pérez Galdós – Ladró i Mallí: Línea 89 Pérez Galdós – Martínez Aloy: Línea 90 Tres Forques – Pérez Galdós: Línea 71 Tres Forques – Xátiva: Línea 71 Metro: Joaquín Sorolla – Jesús: Líneas 1 (Bétera – Castelló), 2 (Lliria – Torrent Avinguda) y 7 (Marítim Serreria – Torrent Avinguda) Ferrocarril: Valencia Joaquín Sorolla – Alta Velocidad – C/ San Vicente Mártir, 171		

Extremadura			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de Localización**
BADAJOZ	C/ Juan Antonio Cansino Rioboo, 2, 06001 Badajoz Plaza Santo Domingo, 1, 06001 Badajoz	924305750	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. Cristóbal Colón: Líneas 5, 9 y 18		
CÁCERES	Avda. Universidad S/N, 10004 Cáceres	927628150	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. Universidad: Líneas 3, 6, L-C, R-C y R-M		

Galicia			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
A CORUÑA	C/ Médico Devesa Núñez, 3 – 15008 A Coruña	981167800	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. do Ferrocarril, 1: Línea 5 Avda. Ferro – Pl. Arraiz: Línea 5		
LUGO	Plaza Bretaña, s/n – 27002 Lugo	982221311	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. Ramón Ferreiro, 26: Líneas 9 y 9A Avda. Ramón Ferreiro, 31: Líneas 3 y 3A		
OURENSE	Rúa Bieito Amado, 17 – 32005 Ourense	988235303	Ubicación Mapa
	Autobús: Rúa Bieito Amado (Cuartel Guardia Civil): Línea 11B C/ Estrada Rairo, cruce con C/ Antoín Losada Torvisco: Línea 3		
PONTEVEDRA	C/ Domingo de Fontán, 6 – 36005 Poio (Pontevedra)	986807900	Ubicación Mapa
	Autobús: Rúa Xofre de Tenorio: Líneas 2, 5 y XG62802 Rúa Arzobispo Malvar, Ponte do Burgo: Líneas 1B, 4B y XG62802		

La Rioja			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
LA RIOJA	C/ Duque de Nájera, 147 – 26005 Logroño	941229900	Ubicación Mapa
	Autobús: Conservatorio: Líneas 2, 7, 10 y Búho Línea 2 I.E.S. Duques de Nájera: Línea 5		

Comunidad de Madrid			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
MADRID	C/ Sector Escultores, 10 – 28760 Tres Cantos (Madrid)	918073900	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. C. Viejo-Guardia Civil: Líneas 723, 827, ALSA 712, ALSA L1 y ALSA L3 Tres Cantos-Guardia Civil: ALSA 712, ALSA L2 y ALSA N701		

Región de Murcia			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
MURCIA	Plza Pintor Inocencio Medina Vera, 5 – 30007 Murcia	968234565	Ubicación Mapa
	Autobús: C/ López Ambit: Línea 50 Cruce Juan de Borbón: Línea C5 Tranvía: Marina Española: Línea 1		

Comunidad Foral de Navarra			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
NAVARRA	Avda Galicia, 2 – 31003 Pamplona	948296850	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. Zaragoza, 13: Líneas L01, L02, L05, L11, L23 y N03 Avda. Zaragoza, 25: Líneas L05, L11, L16 y N03		

País Vasco			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
ÁLAVA	C/ Sansomendi, 4 – 01010 Vitoria-Gasteiz	945214700	Ubicación Mapa
	Autobús: Avda. Los Huertos / Ali: Línea 5 Paula Montal / Escolapias: Línea 7		
GUIPÚZCOA	Paseo Galicia, 60 – 20015 San Sebastián-Donostia	943276611	Ubicación Mapa
	Autobús: Baratzategi 21: Líneas 9, 29 y B3 Ferrocarril: Intxaurrondo – Donostia: Líneas E2 y E5		
BIZKAIA	Plaza de la Salve, 10 – 48007 Bilbao	944253400	Ubicación Mapa
	Autobús: Campo Volantín (La Salve): Línea A2324 (Bizkaibús), y Líneas 11, 71 y G8 (Bilbobús) C/ Tristán de Leguizamón, 5: Línea 72 (Bilbobús). Ferrocarril: Líneas E1, E3, E4, L3 y Trena		

Ceuta			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
CEUTA	Avda Nuestra Señora de Otero, 19 – 51002 Ceuta	956502760	Ubicación Mapa
	Autobús: Teniente Coronel Gautier: Líneas 6 y 8 Cruce del Morro: Líneas 6 y 8		

Melilla			
Comandancia	**Dirección postal**	**Teléfono**	**Mapa de localización**
MELILLA	Plaza Martín de Córdoba, 7 – 52005 Melilla	952696033	Ubicación Mapa
	Autobús: García Cabrelles / Alfonso XIII / Farhana General Marina / Bº Victoria / Real		

5.2 Identificación y dirección de la Unidad Responsable de la Carta de Servicios

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

Teléfono: 91 514 67 85
Fax: 91 514 67 86
Email: cartadeservicios@guardiacivil.org

5.3 Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios

La Guardia Civil ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceso electrónico a diversos servicios públicos mediante su sede electrónica en la página web https://sede.guardiacivil.gob.es.

Por otro lado, a través del portal http://www.guardiacivil.es se puede acceder a una amplia y variada información sobre la Guardia Civil que puede servir al ciudadano para conocer mejor su organización y estructura, unidades y medios, así como otros aspectos que pueden serle útiles, como consejos en materia de seguridad o sobre violencia doméstica, entre otros.

Actualmente, la Guardia Civil cuenta con diversas cuentas activas en diferentes redes sociales, a través de las cuales se ofrecen alertas de seguridad e informaciones sobre las principales cuestiones que afectan a la ciudadanía.

No obstante, para una más completa comprensión de los servicios ofrecidos electrónicamente por la Guardia Civil se recomienda acudir a su Carta de Servicios Electrónicos disponible en ambos sitios.

5.4 Medios de acceso y transporte

Dado el número de dependencias de las que dispone la Guardia Civil sería demasiado extenso relacionar la forma de acceso y transporte a todas y cada una de ellas.

En la sede central de la Dirección General ubicada en Madrid se encuentra la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, situada en la calle Guzmán el Bueno, nº 110, entreplanta, se puede acceder a través de los siguientes medios de transporte:

Metro: *Estación de Guzmán el Bueno. (Líneas 6 y 7). (Plano)*
Estación de Cuatro Caminos (Líneas 1, 2 y 6). (Plano)
www.metromadrid.es

Autobuses: *Avda. Reina Victoria (Líneas 44, 45, Circular y F). (Plano)*

Calle Guzmán el Bueno (Líneas 2, 44 y 202). (Plano)

www.emtmadrid.es

Plano de situación:



ANEXO 1. CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO DE INTERÉS

CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO DE INTERÉS	
sugerencias@guardiacivil.org	*Aportación de sugerencias a través del Portal de Internet.*
ingreso@guardiacivil.org	*Consultas sobre procesos selectivos e ingreso en la Guardia Civil.*
tráfico@guardiacivil.org	*Información sobre atestados instruidos por Unidades de la Agrupación de Tráfico.*
seprona@guardiacivil.org	*Consultas medioambientales y aportación de información por los ciudadanos.*
consultas@guardiacivil.org	*Consultas en materia de Policía Judicial y aportación de información de los ciudadanos.*
cartadeservicioselectronicos@guardiacivil.org	*Comunicaciones relativas a la Carta de Servicios de la Guardia Civil.*
sugerencias-eb@guardiacivil.org	*Remisión de sugerencias no oficiales para mejora de la página corporativa.*
cartadeservicios@guardiacivil.org	*Comunicaciones relativas a la Carta de Servicios de la Guardia Civil.*
sustraccion-recien-nacidos@guardiacivil.org	*Notificaciones recogidas en Guardia Civil sobre sustracción recién nacidos.*
sede-electronica@guardiacivil.org	*Sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la Sede Electrónica.*
emume@guardiacivil.org	*Consultas sobre violencia de género y aportación de información por los ciudadanos.*
centros-educativos@guardiacivil.org	*Peticiones realizadas por los centros educativos para la impartir de charlas.*
calendariosolidario@guardiacivil.org	*Peticiones realizadas de los calendarios solidarios que patrocina la Guardia Civil*
colabora@guardiacivil.org	*A través de esta cuenta los ciudadanos pueden enviar información sobra cualquier hecho delictivo que observen.*
dggc-dpd@guardiacivil.org	*Consultas relativas a Protección de Datos de carácter personal.*

ANEXO 2. NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Guardia Civil, o que sin regularlos afecta al modo en que se prestan los servicios por el Instituto, se encuentra, básicamente, referenciada en los siguientes textos:

Leyes Orgánicas

- ☑ *Ley Orgánica 14/2015, de 14 de octubre, del Código Penal Militar (BOE 15-10-2015).*
- ☑ *Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.*
- ☑ *Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana (BOE 21-03-2015).*
- ☑ *Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE 24-11-1995).*
- ☑ *Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos (BOE 05-08-1997).*
- ☑ *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14-12-1999).*
- ☑ *Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, reguladora de los Derechos y Deberes de los miembros de la Guardia Civil (BOE 23-10-2007).*
- ☑ *Ley Orgánica 12/2007, de 22 de octubre, del Régimen Disciplinario de la Guardia Civil (BOE 23-10-2007).*

Leyes y Reales Decretos Legislativos

- ☑ *Real Decreto de 14 de septiembre de 1882, por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal («Gaceta» núm. 260 a 283, de 17 de septiembre a 10 de octubre de 1882).*

- ☑ *Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. (BOE 31-10-2015).*
- ☑ *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02-10-2015).*
- ☑ *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE 02-10-2015).*
- ☑ *Ley 29/2014, de 28 de noviembre, de Régimen del Personal de la Guardia (BOE 29-11-2014).*
- ☑ *Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE 23-06-2007).*
- ☑ *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE 10-12-2013).*
- ☑ *Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil. (BOE 10-07-2015).*
- ☑ *Ley 36/2015, de 28 de septiembre, de Seguridad Nacional. (BOE 29-09-2015).*
- ☑ *Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE 31-10-2015).*

Reales Decretos y Otras Normas

- ☑ *Real Decreto 1040/2012, de 6 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 367/1997 de 14 de marzo, por el que se establece la organización periférica de la Dirección General de la Guardia Civil (BOE 26-07-2012).*
- ☑ *Real Decreto 734/2020, de 4 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior (BOE 05-08-2020).*
- ☑ *Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.(BOE 29/01/2020).*

- ☑ *Real Decreto 1437/2010, de 5 de noviembre, por el que se declara de aplicación para los miembros del Cuerpo de la Guardia Civil el Real Decreto 96/2009, de 6 de febrero, que aprueba las Reales Ordenanzas para las Fuerzas Armadas (BOE 6-11-2010).*
- ☑ *Real Decreto 1438/2010, de 5 de noviembre, sobre misiones de carácter militar que pueden encomendarse a la Guardia Civil (BOE 6-11-2010).*
- ☑ *Real Decreto 3/2010, de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. (BOE 29-01-2010).*
- ☑ *Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE 18-11-2009).*
- ☑ *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE 19-01-2008).*
- ☑ *Real Decreto 179/2005, de 18 de febrero, sobre prevención de riesgos laborales en la Guardia civil (BOE 26-02-2005).*
- ☑ *Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo (BOE 23-12-2003).*
- ☑ *Orden PRE/422/2013 de 15 de marzo, por la que se desarrolla la estructura orgánica de los Servicios Centrales de la Dirección General de la Guardia Civil (BOE 18-03-2013).*
- ☑ *Orden INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior (BOE 12-04-2007).*
- ☑ *Orden INT/724/2006, de 10 de marzo, por la que se regulan los órganos de prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil (BOE 16-03-2006).*

- ☑ *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).*