

## 1.- Presentación

La Zona/Comandancia de la Guardia Civil de Cantabria 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.

## 2.- Servicios al ciudadano

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

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

- Atención a colectivos vulnerables.
- Protección integral.
- Protección y servicios específicos.
- Instrucción atestados e investigación penal.
- Instrucción expedientes administrativos.
- Materia de armas, explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería y seguridad privada.
- Ejercicios de tiro del personal de Seguridad Privada y habilitación de los instructores de tiro.
- Información pública y general:

<https://www.guardiacivil.es/es/prensa/index.html>

- Recepción de consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones.

## 3.- Compromisos de Calidad

- 1.- Fomentar la cultura de seguridad entre los menores (min. **800** actividades informativas o divulgativas al año).
- 2.- Seguimiento y comunicación con los mayores de 65 años (min. **100** acciones informativas o divulgativas al año).
- 3.- Mejorar la cultura de seguridad pública, con la distribución a de **175** notas de prensa, a lo largo del año.

# GUARDIA CIVIL – 13ª ZONA/COMANDANCIA DE CANTABRIA

## Puestos de la Guardia Civil en la Zona/Comandancia de Cantabria



4.- Potenciar la participación en organismos públicos de interés (min. **400** reuniones con diferentes administraciones).

5.- Impulsar la prevención en materia de medioambiente (**3.000** servicios anuales dirigidos a la protección naturaleza).

6.- Impulsar las labores de control de armas y explosivos (min. **150** inspecciones anuales).

7.- Reforzar la prevención en el ámbito fiscal desarrollando anualmente **250** actuaciones.

8.- La realización anual de al menos **425** servicios dirigidos a garantizar la seguridad de los espacios marinos.

9.- Mejorar los servicios en materia de seguridad vial, realizando anualmente más de **6.000** dispositivos de tráfico.

10.- Realización anual de **800** servicios preventivos contra el narcotráfico.

11.- Contestar el **85%** las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles (máximo legal 20 días).

12.- Contestar vía correo electrónico consultas sobre competencias, misiones y funciones (máx. **7** días hábiles).

13.- Turismo seguro con min. **8.000** actuaciones anuales.

14.- Realizar min. **4.000** servicios anuales en seguridad a los profesionales de la salud y su entorno.

#### 4.- Indicadores de seguimiento

- 1.- Número de acciones realizadas en centros educativos.
- 2.- Número de actividades de información mantenidas con mayores de 65 años en residencias y centros de tercera edad.
- 3.- Número de notas de prensa de ámbito provincial en el año.
- 4.- Número de reuniones anuales con las Administraciones locales, provinciales, autonómicas y otros organismos dependientes de la Administración General del Estado.
- 5.- Número de servicios anuales relacionados con la protección del medio ambiente.
- 6.- Número de inspecciones anuales en establecimientos relacionados con armas, explosivos, cartuchería y artificios pirotécnicos.
- 7.- Número anual de actividades preventivas de inspección fiscal.
- 8.- Número de servicios de vigilancia de la costa y el mar territorial.
- 9.- Número de controles de tráfico en el año.
- 10.- Número anual de servicios contra el narcotráfico.
- 11.- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en plazo inferior o igual a 15 días hábiles.
- 12.- Porcentaje de consultas dirigidas vía correo electrónico.
- 13.- Número anual actuaciones dirigidas a la prevención de Turismo Seguro.
- 14.- Número anual de servicios a la prevención contra los profesionales de la salud.

#### 5.- 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/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.

#### 6.- Unidad responsable

Zona/Comandancia de la Guardia Civil de Cantabria.  
Teléfono: 942 32 14 00  
Mail: s-cmd-santander@guardiacivil.org  
Dirección: Calle Campogiro, 90-92, 39011, Santander, Cantabria.

#### 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 Zona/Cmda de Cantabria, 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.- 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.

#### 9.- Presentación de Quejas o Sugerencias

- De forma Presencial.
- Por 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>
- Telefónicamente: número de teléfono gratuito 900101062



# Carta de Servicios de la Zona/Comandancia de Cantabria



## GUARDIA CIVIL

# 2022 - 2025

