



# Guardia Civil

## 17.<sup>a</sup> Zona de Illes Balears



# Carta de Servicios 2022-2024

Edita: Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior  
Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es>  
NIPO (En línea): 126-23-032-3



MINISTERIO  
DEL INTERIOR



DIRECCIÓN GENERAL  
DE LA GUARDIA CIVIL



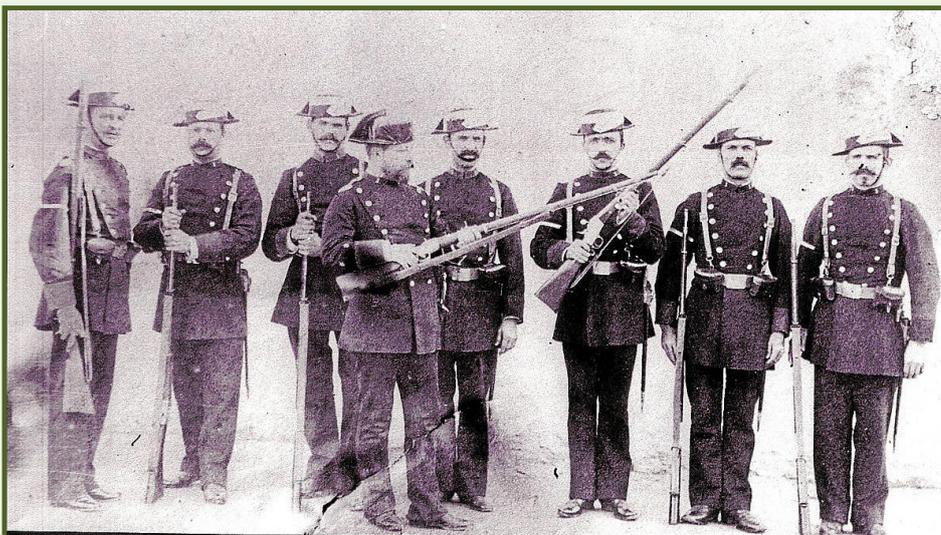
## ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN</b> .....	4
<b>2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL</b> .....	6
2.1. Datos identificativos y fines de la Zona/Comandancia .....	7
2.2. Relación de servicios que presta la Zona/Comandancia.....	13
2.3. Derechos concretos de los ciudadanos en relación con los servicios .....	16
2.4. Formas de colaboración y participación de ciudadanos y usuarios .....	17
2.5. Formas de presentación de quejas y sugerencias. ....	20
<b>3. COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	21
3.1. Indicadores de seguimiento.....	23
3.2. Medidas que aseguran la igualdad de trato, facilitan el acceso al servicio y mejoran las condiciones de prestación de mismo .....	25
3.3. Sistemas Normalizados de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos y Sostenibilidad .....	27
<b>4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b> .....	30
<b>5. DIRECTORIOS DE INFORMACIÓN</b> .....	31
5.1. Identificaciones, localizaciones y acceso de unidades Provinciales y Locales .....	31
5.2. Identificación y dirección de la Unidad Responsable de la Carta de Servicios .....	36
5.3. Otros datos de interés .....	37
<b>6. NORMATIVA BÁSICA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS</b> .....	40
Leyes Orgánicas .....	40
Leyes y Reales Decretos Legislativos .....	40
Reales Decretos y Otras Normas.....	39

La presencia de la Guardia Civil en las Islas Baleares se remonta al año 1846, dos años después de que don Francisco Javier Girón y Ezpeleta, II duque de Ahumada, hubiera creado la Guardia Civil. La primera fuerza del Cuerpo en desplegar en el archipiélago fue una compañía formada por dos secciones al mando de un segundo capitán y compuesta por 72 efectivos.

Así, el 20 de septiembre de 1846, 24 guardias civiles llegaron a Palma de Mallorca bajo las órdenes del segundo teniente don Pedro José Sancho, nacido en Artá, pequeña población de la costa este de la isla. El primer cuartel de la Guardia civil se ubicó en la planta baja del convento palmesano de Sant Francesc.

Un año más tarde, a finales de 1847, un pequeño grupo de guardias civiles al mando de un teniente llegaron a Ciutadella con la orden de establecer el primer destacamento de la Guardia Civil en la isla de Menorca, al igual que ocurriera semanas más tarde en la isla de Eivissa con un grupo de guardias civiles, que posteriormente se constituyeron como Unidad.



En el año 1857, la Jefatura de la Comandancia de Illes Balears se fijó oficialmente en Palma, pasando a ser mandada por un comandante en 1871, al ampliarse el número de efectivos de la compañía de la capital.

Progresivamente se fueron creando nuevos puestos que cubrieron prácticamente toda la geografía de las islas. Trece años después, la compañía de la Guardia Civil establecida en Illes Balears pasó a denominarse “Comandancia Exenta de Baleares”, cambiando la denominación en 1902 a “Comandancia de la Provincia de Baleares”.

Años más tarde, en 1928 se creó el Puesto de Formentera con una dotación de un sargento, un cabo y nueve guardias.

Tras la fusión de los Cuerpos de la Guardia Civil y de Carabineros en 1940, se constituyó en el archipiélago el 41º Tercio Mixto de la Guardia Civil, compuesto por dos comandancias: la 141º Comandancia de Costas y la 242º Comandancia Rural. Denominaciones y estructura que se modificaron en octubre de 1945, adoptando las de 44º Tercio de la Guardia Civil de Baleares, compuesto por la 144ª Comandancia (residencia en Palma) y la 244ª Comandancia (ubicado en Inca).

El proceso de extensión por todas las islas se culminó en marzo de 1944, creando el Destacamento de la Guardia Civil de Cabrera, cuyos agentes se instalaron en sus inicios en un edificio propiedad del Estado.

Ya más recientemente, en el año 1985, la sede de la Comandancia se trasladó desde las dependencias de la Calle General Riera, ocupadas desde 1929, a su actual ubicación en el acuartelamiento de la calle Manuel Azaña, inaugurado por S.M. el Rey Juan Carlos I.

De esta forma, la historia de la Guardia Civil en Illes Balears se extiende ya más de 177 años, a lo largo de los cuales, la profesionalidad, sensatez, vigor, “espíritu benemérito” y el abnegado sacrificio han sido señas de identidad de sus miembros, prueba del compromiso de servicio hacia toda la ciudadanía del archipiélago balear, tanto la residente como la turista.

## 1. PRESENTACIÓN

*Esta Carta de Servicios tiene por finalidad describir e informar sobre las actividades que se realizan desde la Zona de la Guardia Civil de Illes Balears, así como el compromiso con el ciudadano que desde la misma se adquiere, de acuerdo con las actuales cartas de servicios de la Institución.*

[Índice Cartas de Servicios:](#)

- [Carta de Servicios Convencional de la Guardia Civil.](#)
- [Carta de Servicios Electrónicos de la Guardia Civil.](#)
- [Carta de Servicios de la Intervención Central de Armas y Explosivos.](#)

*En esta Carta se describe la organización y distribución actual de la Guardia Civil a nivel autonómico, para asegurar la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, misión encomendada a la Guardia Civil por la legislación.*

*Mediante este documento se plantean los siguientes objetivos:*

- ☑ Identificar los niveles de **responsabilidad, estructura y organización** disponible para la prestación del servicio.
- ☑ Prestar unos servicios de seguridad a través de una gestión **cercana, ágil y eficaz.**
- ☑ Asumir el reto de **profundizar en sus niveles de autoexigencia y** rendición de cuentas.
- ☑ Satisfacer las demandas y expectativas de los **ciudadanos en sus relaciones con la Guardia Civil.**
- ☑ Mejorar la **transparencia** en la prestación del servicio.
- ☑ Informar de los compromisos de prestación de los servicios con unos determinados **estándares de calidad.**
- ☑ Llamar la atención sobre los **derechos de los ciudadanos** en relación con los servicios descritos.

- ☑ Colaborar con la **actividad institucional** en la comunidad autónoma para mostrar la relevancia del servicio que presta la Guardia Civil en **el desarrollo económico y social** de Illes Balears.
- ☑ Difundir la **cultura de seguridad** como compromiso compartido, según recoge la [Estrategia de Seguridad Nacional](#).

La colaboración y comunicación de los ciudadanos con las diferentes unidades del Cuerpo es un elemento clave y necesario para la prestación de unos servicios de calidad con la finalidad de conseguir la máxima satisfacción de sus intereses.

Por último, hay que destacar que la Guardia Civil, en su labor cotidiana, es sensible ante su responsabilidad encaminada al logro colectivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030, habiéndose dotado para tal fin de un [Plan de Sostenibilidad](#) corporativo. Acorde al mismo, cada año la Dirección General de la Guardia Civil publica una [memoria anual](#).



## 2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

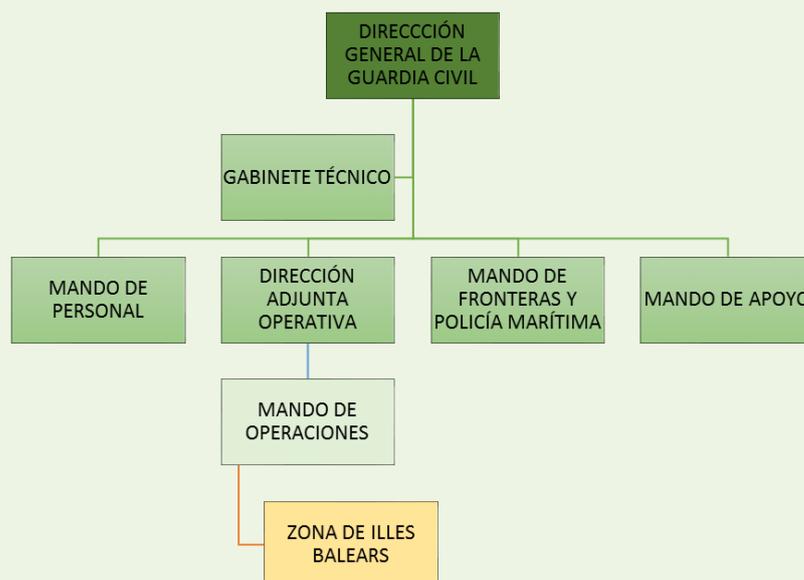
La Guardia Civil es un instituto armado de naturaleza militar y un cuerpo de seguridad del Estado que tiene asignada, en virtud del artículo 104.1 de nuestra Constitución, la misión genérica de “proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana”.

Se puede acceder al contenido de toda la información relativa a la Institución en:

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

La organización periférica de la Dirección General de la Guardia Civil establece que las Zonas, Comandancias, Compañías y Puestos sean las Unidades encargadas de llevar a cabo en sus respectivas áreas geográficas de responsabilidad, incluido el mar territorial, las misiones que las disposiciones vigentes encomiendan al Cuerpo de la Guardia Civil.

Las Zonas son las Unidades de mando, coordinación e inspección de todos los servicios de la Guardia Civil existentes en el ámbito territorial de cada Comunidad Autónoma. Dependen del Mando de Operaciones (MOP) de la Dirección, sin perjuicio de sus relaciones funcionales con el Mando de Personal (MAPER) y el Mando de Apoyo (MAPO).



## 2.1. Datos identificativos y fines de la Zona

La 17ª Zona de la Guardia Civil de Illes Balears bajo el mando de un Coronel de la Guardia Civil en servicio activo es la Unidad encargada de llevar a cabo en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Illes Balears, incluido el mar territorial, las misiones que las distintas disposiciones encomiendan al Cuerpo de la Guardia Civil y se constituye en la Unidad de mando, planificación, dirección, ejecución, gestión, coordinación y control de los servicios a nivel autonómico.

La Zona de la Guardia Civil de Illes Balears asume la responsabilidad de la **seguridad ciudadana**, colaborando con las policías locales y otros agentes, en un total de 62 de los 67 términos municipales de la Comunidad Autónoma, integrando un total de cinco (5) Compañías territoriales (Calviá, Manacor, Inca, Mahón e Ibiza); estando desplegado en el resto el Cuerpo Nacional de Policía (términos municipales de Palma, Ibiza, Manacor, Mahón y Ciutadella).

Las Compañías territoriales, cuya demarcación se corresponde con los partidos judiciales existentes en Illes Balears, se estructuran a su vez atendiendo a su entidad y potencial de servicio disponible en Puestos Principales, Puestos Ordinarios y Puestos Auxiliares.

Once (11) Puestos Principales	Calviá, Pont d'Inca, Lluçmajor, Artá, Santanyí, Inca, Santa Margarita, Alcúdia-Pollença, Sant Antoni de Portmany, Santa Eulària des Riu y Sant Josep de sa Talaia.
Diez (10) Puestos Ordinarios	Sóller, Andratx, Esporles, Algaida, Vilafranca de Bonany, Felanitx, Sa Pobla, Mercadal, Mahón y Formentera.
Cuatro (4) Puestos Auxiliares	Campos, Sineu, Binissalem y Sant Joan de Labritja.

Conforme al reparto competencial previsto en la Ley Orgánica 2/86 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la Guardia Civil ejerce la protección y vigilancia de los puertos y aeropuertos sitos en esta Comunidad Autónoma – tres (3) aeropuertos internacionales, cinco (5) puertos de interés del Estado, tres (3) puertos de la Comunidad Autónoma, cincuenta y un (51) puertos deportivos y más de veintidós mil (22.000) puntos de atraque –, ejerciendo al mismo tiempo las competencias de Resguardo Fiscal del Estado y la vigilancia de las Fronteras Exteriores a través del despliegue del Sistema Integrado de Vigilancia Exterior (SIVE) y de las Unidades de Fiscal y Fronteras.

### ILLES BALEARS



***Pinche sobre el MAPA para desplegar  
la identificación de Unidades***

Además, de las Compañías territoriales en las que se integran los Puestos, como unidades responsables de la seguridad ciudadana en sus respectivas demarcaciones, la Zona de la Guardia Civil de Illes Balears dispone de unidades especialistas que permiten la ejecución de las distintas responsabilidades que corresponden a la Guardia Civil en la Comunidad Autónoma:

- **Unidad de Seguridad Ciudadana de Comandancia (USECIC):** Tiene encomendada la prevención y, en su caso, el establecimiento de la seguridad pública en el área de responsabilidad de la Guardia Civil, colaborando en la conducción de situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública. Sus cometidos fundamentales son garantizar el orden, colaborar en protección de personalidades y apoyar a Unidades Territoriales.
- **Protección del Medio Ambiente y de la Naturaleza (SEPRONA):** Vela por el cumplimiento de las disposiciones que tiendan a la conservación de la naturaleza y al medio ambiente, de los recursos hidráulicos, de la riqueza cinegética, piscícola, forestal y cualquier otra relacionada con la naturaleza, la lucha contra el comercio ilegal de especies protegidas y la prevención, investigación y extinción de incendios.
- **Servicio Aéreo:** La Unidad de Helicópteros tiene encomendadas misiones variadas, por un lado el apoyo desde el aire a las Unidades del Cuerpo y, por otro, la seguridad de instalaciones, pasajeros y equipajes del transporte aéreo civil.
- **Resguardo fiscal del Estado:** Las Patrullas Fiscales y de Fronteras (PAFIFs) son la primera línea de defensa frente al tráfico de drogas y mercancías ilícitas, el contrabando y las redes internacionales de tráfico de personas y de sustancias ilegales. Complementan este despliegue las Unidades de puertos y aeropuertos que además asumen las funciones de seguridad aeroportuaria en los aeropuertos de Palma, Mahón e Ibiza y de la seguridad portuaria en los puertos de interés general del Estado en

Palma, Alcudia, Mahón, Ciudadela e Ibiza, además de en los puertos de la Comunidad Autónoma de Illes Balears.

- **Intervención de Armas:** Ejecuta sus funciones de control, almacenamiento, comercio, adquisición, enajenación, tenencia y uso de armas reglamentadas, así como aquellas actividades relacionadas con explosivos, cartuchería y pirotecnia, a través de las Intervenciones de Armas de Palma, Inca, Campos, Manacor, Mahón e Ibiza.
- **Servicio Marítimo:** Ejerce las funciones que le corresponden a la Guardia Civil en las aguas marítimas españolas y en las aguas continentales. También incluye las actividades en el medio subacuático, y en particular la custodia de las costas y el control de la inmigración irregular en este ámbito. Tiene cometidos de policía judicial, fiscal y administrativa.
- **Servicio Cinológico:** Su misión es el apoyo a las Unidades Operativas,



aportando aspectos técnicos y propios de este Servicio como la búsqueda de personas desaparecidas, la intervención en catástrofes, la localización de drogas, explosivos y dinero, rescates en montaña y

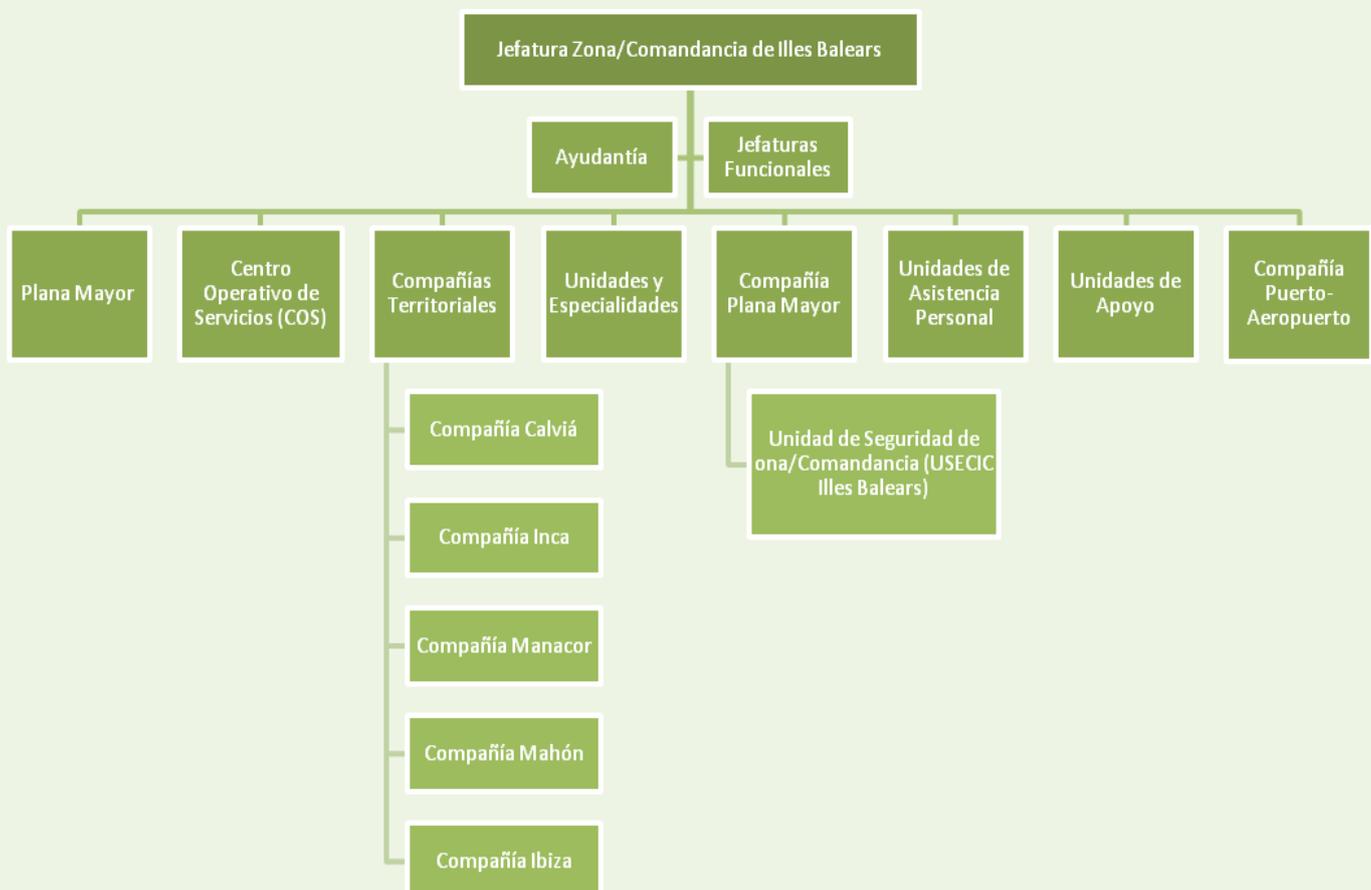
cualquier otra actividad que por sus características necesiten su colaboración.

- **Seguridad vial:** El Sector de Tráfico tiene como misión la vigilancia, regulación, auxilio y control del tráfico y del transporte; garantizar la seguridad de la circulación en las vías interurbanas así como practicar diligencias e investigaciones por accidente de tráfico o por delitos contra la seguridad vial.
- **Servicio de Montaña:** Es el órgano especializado que desarrolla las funciones propias de la Guardia Civil en montaña y en cavidades subterráneas, y en donde la dificultad orográfica o climatológica requieran de una especial preparación física y técnica, o el empleo de medios técnicos adecuados.
- **Policía Judicial:** Es la especialidad encargada de auxiliar al Ministerio Público y en Órganos Judiciales competentes en la investigación de las actividades delictivas, aportando pruebas fehacientes que las esclarezcan. Existen Unidades adscritas a juzgados y tribunales.
- **TEDAX-NRBQ:** Llevan a cabo misiones de detección, neutralización y desactivación de artefactos explosivos, incendiarios, radioactivos, biológicos y químicos, así como el estudio y análisis de las técnicas de desactivación. Es también la responsable de la dirección técnica del Sistema de Defensa NRBQ de la Guardia Civil.
- **Actividades subacuáticas:** Ejerce las funciones que corresponden a la Guardia Civil relacionadas con el medio acuático y subacuático, actuando en la búsqueda, localización y recuperación de personas y objetos. Asimismo, desarrolla funciones de vigilancia, prevención y protección del patrimonio cultural, histórico y natural, y ejerce funciones de Policía Judicial en el ámbito subacuático.

La Guardia Civil de las Illes Balears tiene encomendada, igualmente, la vigilancia y protección interior de los Palacios de la Almudaina y Marivent, residencias privada y oficial de Sus Majestades los Reyes de España, así como de las sedes de la Delegación del Gobierno de España en las Illes Balears, Direcciones Insulares y Delegación del Banco de España, además del control de accesos y perímetro exterior de los centros penitenciarios de Palma y Sant Josep de Sa Talaia en la isla de Ibiza, amén de la vigilancia y protección marítimo terrestre del Archipiélago de Cabrera.

Por otra parte, con la finalidad de auxiliar al Jefe de la Zona en el cumplimiento de sus cometidos, sus órganos de dirección se estructuran actualmente en las siguientes Jefaturas funcionales: Operaciones, Policía Judicial e Información, y Personal y Apoyo.

Su estructura se describe en el siguiente organigrama:



## 2.2. Relación de servicios que presta la Zona.

La Zona de la Guardia Civil de Illes Balears presta servicio de prevención y protección de la seguridad ciudadana en el 84,32% del territorio de la provincia, lo que supone el 50,39% de población censada.

La Guardia Civil desempeña, en las áreas geográficas de las que es responsable dentro de la provincia, los siguientes servicios al ciudadano:



**Servicio de seguridad ciudadana.** La Zona de la Guardia Civil de Illes Balears se estructura en cinco (5) Compañías territoriales (Calviá, Manacor, Inca, Mahón e Ibiza). Cada Compañía se distribuye en diferentes Puestos en los que se realizan cometidos de Atención al Ciudadano, permitiendo esta estructura en cascada ofrecer un mejor servicio al ciudadano y coordinar los apoyos necesarios.



**Atención personalizada y próxima,** gracias a una estructura formada por treinta y cinco (35) Puntos de Atención al Ciudadano disponibles en función de horarios y medios de contacto distribuidos por todo el archipiélago, cuya labora se ve reforzada en el periodo estival por la apertura de un total de cinco (5) oficinas de Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE) en las islas de Mallorca e Ibiza (Calviá, Muro, Santa Margarita, Sant Antoni de Portmany, Sant Josep de sa Talaia).



**Atención cualificada** mediante unidades especializadas en materias concretas: Tráfico, Policía Judicial, Información, Resguardo Fiscal, Orden Público, Control de Armas y Explosivos, Protección de la Naturaleza, actividades Subacuáticas, Servicio Aéreo, Rescate e Intervención en Montaña, Servicio Cinológico, Desactivación de artefactos explosivos y Defensa NRBQ, equipo Pegaso y equipos Roca.

 **Atención telefónica** de urgencia **365/7/24**, a través del **062**, para proporcionar auxilio y una respuesta en situaciones de riesgo o daño, además de la atención interactiva prestada a través de la aplicación web **[ALERTCOPS](#)**.

 **Atención telemática** para diferentes **[procedimientos administrativos](#)**, además de la gestión de citas previas de servicios concretos.

 Atención a **colectivos vulnerables** o en situación de riesgo de exclusión social, con la intención de adaptar apropiadamente la atención a prestar así como gestionar las inquietudes ciudadanas.

 **Protección integral**, preventiva y proactiva, con la finalidad de que el ciudadano esté y **se sienta seguro**, en el ámbito de la seguridad ciudadana, vial, del medio ambiente, aeroportuaria y portuaria.

 **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 o autoridades judiciales.

 Instrucción de **expedientes administrativos**, tanto de oficio como a instancia del interesado o autoridades gubernativas.

 Concesión 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.

 Las competencias sobre **ejercicios de tiro** del personal de Seguridad Privada y habilitación de los instructores de tiro.

 Divulgación de la **cultura de seguridad**, mediante iniciativas propias o en colaboración con otras instituciones.



✿ Seguridad y representación institucional en los **eventos sociales** más relevantes que se celebran en la Comunidad Autónoma.

🔄 **Servicios específicos** desarrollados por la Guardia Civil en Illes Balears: Seguridad en explotaciones agrícolas y ganaderas, eventos turísticos, culturales o deportivos, ferias de los municipios y romerías, vigilancia de la legislación sobre caza y protección del medio ambiente, dispositivos de rescate y búsqueda de personas, seguridad portuaria y aeroportuaria y vigilancia del litoral y del tráfico marítimo.

### 2.3. Derechos concretos de los ciudadanos en relación con los servicios

- ☑ A **recibir información** general en relación con la misión, la organización y las funciones de la **Guardia Civil** desarrolladas en Illes Balears.
- ☑ 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 la información pública**, archivos y registros en los términos previstos en las leyes que regulan la **transparencia**, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

- ☑ 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 exigir las **responsabilidades pertinentes**, cuando así corresponda legalmente.
- ☑ A utilizar las **lenguas oficiales** en el territorio de la Comunidad Autónoma de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.



#### 2.4. Formas de colaboración y participación de ciudadanos y usuarios

- ☑ Cualquier ciudadano y usuario de los servicios que presta la Zona de la Guardia Civil de Illes Balears puede contribuir a la mejora de los mismos mediante la **colaboración ciudadana**, trasladando cualquier información a la Guardia Civil que pueda afectar a la seguridad, a través de los distintos **canales** disponibles:
  - Presencial en el horario de apertura de las unidades.
  - Teléfono: 062.
  - Aplicación ALERTCOPS: <https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/>.
  - Dirección de correo electrónico de la Comandancia: [ib-zon-palmamallorca@guardiacivil.org](mailto:ib-zon-palmamallorca@guardiacivil.org).
  - Dirección de correo electrónico de la Guardia Civil: [sugerencias@guardiacivil.org](mailto:sugerencias@guardiacivil.org).

- Dirección postal de la Zona de la Guardia civil de Illes Balears.  
C/ Manuel Azaña 10, 07006, Palma.
- De forma anónima sobre "hechos delictivos o infracciones en general": [www.guardiacivil.es/es/colaboracion/form\\_contacto/index.html](http://www.guardiacivil.es/es/colaboracion/form_contacto/index.html)
- ☑ Participando en cualquiera de los **planes específicos** establecidos desde el Ministerio del Interior.
- ☑ Formulando **quejas, sugerencias, felicitaciones o reconocimientos**.
- ☑ En el marco de las **Juntas Locales de Seguridad**.
- ☑ Contribuyendo a crear una **cultura de seguridad, difundiendo consejos y buenas prácticas**.
- ☑ Contando con la Guardia Civil en iniciativas que mejoren la seguridad ciudadana y la práctica del ejercicio de los derechos y libertades.

## 2.5. Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias de los servicios prestados por la Guardia Civil:

 **De forma presencial:** Cumplimentando el formulario disponible en las dependencias oficiales de la Guardia Civil con atención al ciudadano.

 **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.

 **Sede electrónica:** Quejas y Sugerencias a través de la web  
<https://sede.guardiacivil.gob.es>.

 **Telefónicamente:** Poniéndose en contacto con la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC), mediante el número de teléfono gratuito 900101062 desde donde le indicarán el procedimiento a seguir.



De las quejas y sugerencias 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 y sugerencias recibidas de forma anónima no surtirán efectos de cara a la contestación al interesado, si bien podrán ser tenidas en cuenta a efectos de gestión interna.

En el plazo establecido 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 y sugerencia.

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 nº 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

1.- Fomentar la cultura de seguridad en el ámbito de los menores mediante la realización de **1.000 actividades informativas o divulgativas en centros educativos**.

2.- Especial seguimiento y comunicación con los mayores de 65 años mediante la realización de un mínimo de **100 acciones informativas o divulgativas** mantenidas a lo largo del año en residencias y centros de la tercera edad.

3.- Fomentar relaciones con la comunidad basadas en la cercanía y la disponibilidad permanente e impulsar el conocimiento de nuestra Institución realizando anualmente un mínimo de **400 reuniones con colectivos ciudadanos**.

4.- Impulsar la **prevención en materia de medioambiente**, realizando anualmente **6.000 actuaciones** dirigidas a su protección, prestando especial atención a garantizar la seguridad de los espacios marinos.

5.- Mantener e impulsar el carácter benemérito de la Guardia Civil, dirigiendo una parte importante de su servicio a auxiliar al ciudadano, mediante la realización anual de un mínimo de **4.000 servicios humanitarios**.

6.- Potenciar la participación en organismos públicos de interés, fortaleciendo los procedimientos de coordinación, colaboración y apoyo con otros cuerpos de seguridad, participando anualmente en un mínimo de **600 reuniones con las diferentes administraciones**.

7.- Prestar un servicio de calidad al ciudadano residente en las zonas rurales, realizando anualmente **3.000 dispositivos operativos** encaminados a la

prevención de cualquier tipo de ilícitos con el objetivo de mejorar la prevención y aumentar la **seguridad ciudadana**.

**8.**– Contestar el **80% de las quejas y sugerencias** relativas a la Guardia Civil de Illes Balears en un máximo de **15 días hábiles**.

**9.**– Contestar vía correo electrónico en un plazo máximo de **7 días hábiles** el **90% de las consultas sobre las competencias, misiones y funciones** que la Guardia Civil desarrolla en la Comunidad Autónoma de Illes Balears.

**10.**– Fomentar una **atención de calidad a la comunidad educativa**, obteniéndose un grado de satisfacción igual o superior a **7 sobre una puntuación máxima de 10** en más del **70% de las encuestas** que se dirigen a los **centros escolares y Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos (AMPA)** tras atender alguna solicitud relacionada con el Plan Director de mejora de la convivencia en los centros escolares y sus entornos, remitida por los mismos.

**11.**– Impulsar la persecución del contrabando, del narcotráfico y del resto de tráfico ilícitos llevando a cabo anualmente, como resguardo fiscal del Estado, **1.000 inspecciones fiscales en aduanas, puertos y aeropuertos**.

**12.**– Mejorar los servicios preventivos en materia de seguridad vial, contribuyendo así a una mejor protección de todos los usuarios de las vías, realizando anualmente un número superior a **2.000 dispositivos de tráfico para mejorar la seguridad vial**.

**13.**– Potenciar el control sobre actividades náuticas mediante la realización de un mínimo de **600 inspecciones en embarcaciones recreativas, de alquiler y a clubs y escuelas de buceo**.

**14.-** Contribuir a un turismo más seguro, realizando anualmente al menos **500 reuniones con responsables de empresas y servicios relacionadas con el sector turístico.**

### **3.1. Indicadores 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 mantenidas 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 las Administraciones locales, provinciales, autonómicas y otros organismos dependientes de la Administración General del Estado. Así mismo se incluyen reuniones con representantes de las Oficinas Consulares acreditadas.

**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 Zona de la Guardia Civil de Illes Balears a través del correo electrónico [ib-zon-palmamallorca@guardiacivil.org](mailto:ib-zon-palmamallorca@guardiacivil.org) que han sido contestadas al ciudadano en un periodo inferior o igual a 7 días hábiles.

**10.**– Porcentaje de encuestas con resultados iguales o superiores a 7 sobre una puntuación máxima de 10. Dicha encuesta se enviará por la Zona/Comandancia a cada uno de los centros escolares y AMPA tras realizar por parte de la Guardia Civil de Illes Balears la actividad solicitada por los mismos relacionada con el 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 orientadas a la prevención de actividades ilícitas relacionadas con dicha actividad.

### 3.2. Medidas que aseguran la igualdad de trato, facilitan el acceso al servicio y mejoran las condiciones de prestación de mismo



Los servicios descritos en esta carta implican una actuación basada en los principios de igualdad y no discriminación, atendiéndose a la ciudadanía y 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 con una progresiva supresión de las barreras arquitectónicas que dificulten el acceso a las personas que presentan algún tipo de discapacidad.

El Portal de Internet, vinculado a las redes sociales ([Twitter](#), [Facebook](#), [Instagram](#)), permite la suscripción [RSS](#) de noticias de Guardia Civil, e incluso, a canales públicos multimedia (como [Youtube](#), [Flickr](#) y [TikTok](#)), con la pretensión de dar la mayor información al ciudadano sobre las actuaciones de la Guardia Civil que afectan a su seguridad.



Del mismo modo, la aplicación para smartphones AlertCops permite que cualquier ciudadano que tenga instalada la aplicación en su teléfono móvil pueda enviar una alerta directamente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de forma sencilla e intuitiva, con el objeto de ser atendido de manera rápida y eficiente.

### 3.3. Sistemas Normalizados de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos y Sostenibilidad

#### Sistema normalizado de gestión de calidad

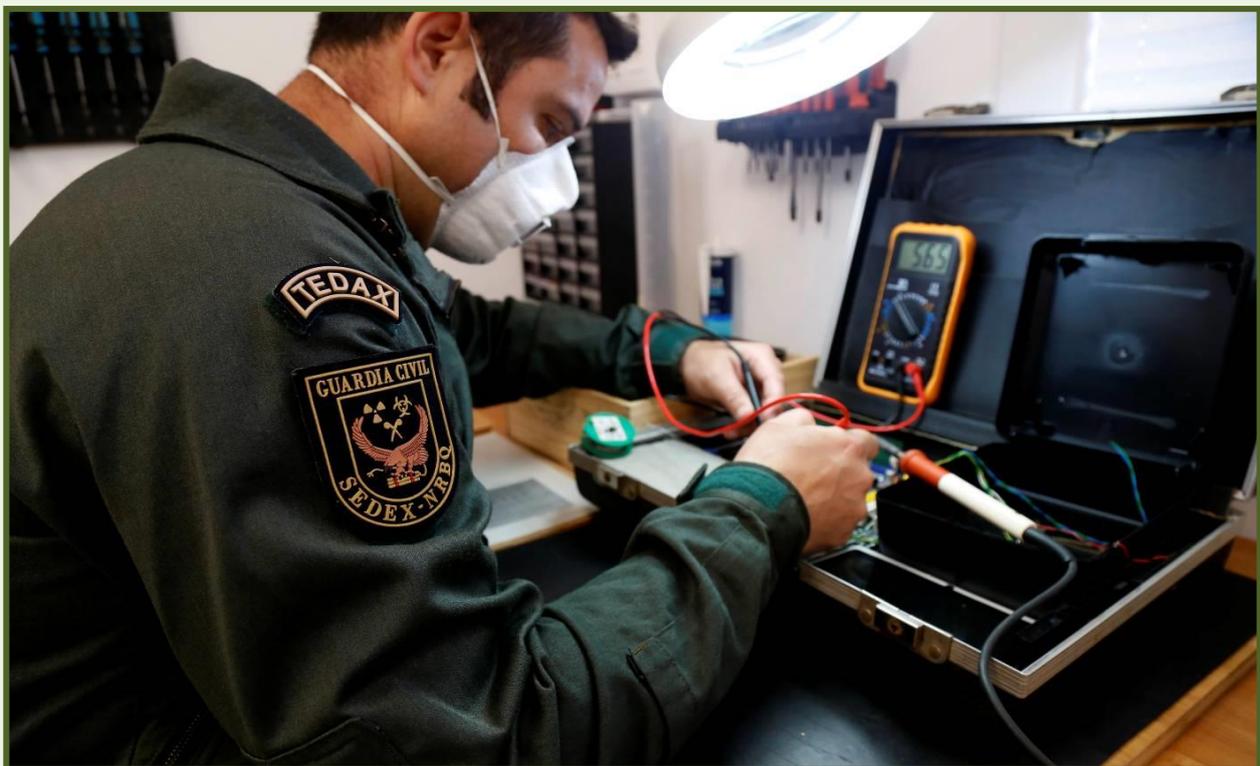
La Guardia Civil dispone de un sistema de gestión de la calidad desarrollado en base a procedimientos normalizados. Principalmente en el marco de los promovidos por la Administración General del Estado, así como otras metodologías más específicas en función de las acciones y materias que se pretenden analizar y evaluar (evaluación del sistema de enseñanza y formación, Servicio de Criminalística, etc.). Asimismo, el sistema dispone de indicadores para el seguimiento y evaluación de estos compromisos.

#### Prevención de Riesgos Laborales



La Guardia Civil promueve la seguridad y la salud en el trabajo del personal que preste servicios en unidades, centros y organismos de la Dirección General de la Guardia Civil, realizando:

- **Evaluación de riesgos** de los distintos puestos de trabajo.
- Medidas de **Emergencia y Evacuación** de todos los Acuartelamientos de la Guardia Civil de las Illes Balears.
- Investigación de los **accidentes de trabajo** que se produzcan.
- Elaboración y asesoramiento de **propuestas de mejora** realizadas por los integrantes de la organización.
- Coordinación de **actividad empresarial en las obras** que se realizan en los acuartelamientos.
- **Formación e información** del personal propio en materia de prevención de riesgos laborales.
- **Reconocimientos médicos** cuya finalidad es conocer el estado de bienestar físico y mental del personal que presta servicio en el Cuerpo.



Sistema normalizado de gestión socialmente responsable

La orientación en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) viene definida por la voluntad de desarrollar, de modo proactivo, transparente y más allá de las exigencias legales, una serie de políticas sectoriales para integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas en la actividad de la Guardia Civil.

El nuevo **Plan de Sostenibilidad de la Guardia Civil** para el periodo 2021-2025 prevé cinco **Ejes de Proyección: Gobernanza, Capital Humano, Social, Medioambiental y Comunicación**, a través de los cuales rendir cuentas del estado de evolución anual de los 25 compromisos adquiridos por la Institución para dicho periodo.



## 4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Anualmente se publicará en la [web de la Guardia Civil](#) un documento de seguimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios y se mostrará el grado de adecuación en función del indicador establecido. En caso de no consecución, se aportarán las justificaciones o se indicarán las medidas adoptadas para su subsanación.

Las reclamaciones formales 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.

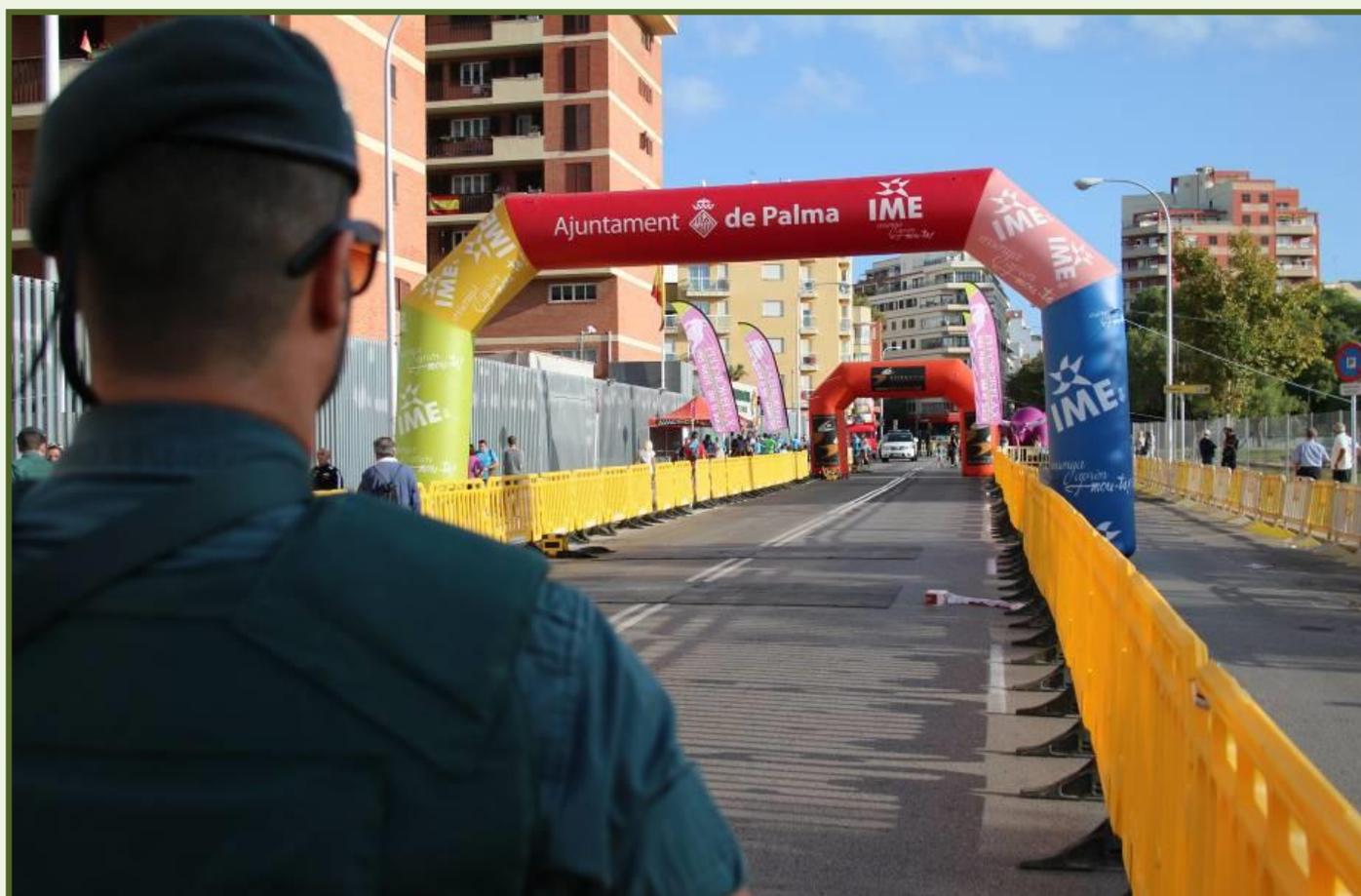
Las reclamaciones individuales o colectivas por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



## 5. DIRECTORIOS DE INFORMACIÓN

### 5.1. Identificaciones, localizaciones y acceso de unidades Provinciales y Locales

- **Zona de la Guardia Civil de Illes Balears:**  
C/ Manuel Azaña 10, 07006, Palma.  
Ubicación Google Maps: [mapa](#)  
Teléfono de la Comandancia: 971 774 233.
- **Información y atención telefónica de URGENCIA de la Guardia Civil:**  
Teléfono de urgencias: 062.  
Teléfono gratuito de información general: 900 101 062.



- Atención presencial las 24 horas del día los 365 días del año:

24/365					
Unidad	Especialidad	Ubicación	Teléfono	Correo electrónico	Ubicación Google Maps
Centro Operativo de Servicios (COS)	Seguridad Ciudadana	C/Manuel Azaña, 10	971774233	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
Centro Operativo de Tráfico (COTA)	Tráfico		971774263	<a href="#">email</a>	
Puesto Principal de Artá	Seguridad Ciudadana	C/ Ciudad, 50	971836155	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
Puesto Principal de Calviá	Seguridad Ciudadana	C/Illes Canarias, 22	971693783	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
Puesto Principal de Inca	Seguridad Ciudadana	C/Rei Sanç, 72	971501450 971501097	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
Puesto Principal de Llucmajor-El Arenal	Seguridad Ciudadana	Ctra. S'Aranjassa s/n (Ma 19ª km 23)	971660161	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
Puesto Principal de Pollensa-Alcudia	Seguridad Ciudadana	Pza. Juan Cerdá, 3	971865842 971867205	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
Puesto Principal de Pont d'Inca	Seguridad Ciudadana	C/Manuel Azaña, 10	971600227	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
Puesto Principal de Sant Antoni de Portmany	Seguridad Ciudadana	C/Cirerers, 2 Barrio Ses Paisés	971340502	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
Puesto Principal de Santa Eulalia	Seguridad Ciudadana	C/Ramón Muntaner, 9	971330227	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
Puesto Principal de Santanyí	Seguridad Ciudadana	C/Felanitx, 42	971653081	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
Puesto Principal de Sant Josep de sa Talaia	Seguridad Ciudadana	Ctra. Aeropuerto KM 2.200	971301100	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>

- Guía de unidades dependientes de la Zona de la Guardia Civil de Illes Balears para conocer ubicación y teléfonos de contacto a nivel provincial:

UNIDADES DE LA ZONA DE LA GUARDIA CIVIL DE ILLES BALEARS				
Unidad/ Especialidad	Ubicación	Teléfono de contacto	Correo electrónico	Ubicación Google Maps
ZONA/CMDA. ILLES BALEARS	C/ MANUEL AZAÑA, 10	971774100	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
Centro Operativo de Servicios (COS).	C/ MANUEL AZAÑA, 10	971774277	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
Centro Operativo de Tráfico (COTA).	C/ MANUEL AZAÑA, 10	971774263	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
SECTOR/SUBSECTOR TRÁFICO ILLES BALEARS	C/ MANUEL AZAÑA, 10	971467212	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
EQUIPO SEPRONA MALLORCA (SECCIÓN Y OF. TÉCNICA)	C/ MANUEL AZAÑA, 10	971774277	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
INTERVENCIÓN DE ARMAS Y EXPLOSIVOS DE PALMA	C/ MANUEL AZAÑA, 10	971774260	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
COMPAÑÍA DE PUERTO/AEROPUERTO DE PALMA DE MALLORCA	AEROPUERTO SON SANT JOAN-EDIFICIO AENA III	971789182	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
COMPAÑÍA DE CALVIÀ	C/ ILLES CANARIES, 22	971693783	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO PRINCIPAL DE CALVIÀ	C/ ILLES CANARIES, 22	971693783	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO DE ALGAIDA	C/ CAVALLERS, 24	971665105	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO DE ANDRATX	C/ DELS CARRETERS, 14	971235022	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO DE ESPORLES	C/ QUARTER, 48	971610223	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO DE SÓLLER	C/ PROSPERITAT, 2	971630203	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO PRINCIPAL DE PONT D'INCA	C/ MANUEL AZAÑA, 10	971600227	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO PRINCIPAL DE LLUCMAJOR-EL ARENAL	CTRA. S'ARANJASSA, S/N (Ma 19-A, Km. 23·00)	971660161	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANO DE S' ARENAL	C/ MARIA ANTONIA SALVÀ, S/N EDIF. MUNICIPAL	971440228	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANO DE PAGUERA	C/ PINS, 17	971139208	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
S.E.PRINCIPALR.O.N.A. DE PONT D'INCA	MANUEL AZAÑA, 10	971600227	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
OFICINA S.A.T.E. MAGALLUF	AVDA. MAGALLUF, 22	971682781	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
EQUIPO DE POLICÍA JUDICIAL CALVIÀ	C/ ILLES CANARIES, 22	971699495	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>

## UNIDADES DE LA ZONA DE LA GUARDIA CIVIL DE ILLES BALEARS

Unidad/ Especialidad	Ubicación	Teléfono de contacto	Correo electrónico	Ubicación Google Maps
EQUIPO DE POLICÍA JUDICIAL ALGAIDA	C/ CAVALLERS, 24	971665105	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
<b>COMPAÑÍA DE IBIZA</b>	CTRA. IBIZA- AEROPUERTO, KM. 2.200 (CAN CIFRE)	971194596	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO PRINCIPAL DE SANT JOSEP DE SA TALAIA	CTRA. AEROPUERTO, KM. 2.200	971301100	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO PRINCIPAL DE SANT ANTONI DE PORTMANY	C/ CIRERERS, 2 BARRIO SES PAISES	971340502	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO PRINCIPAL DE SANTA EULALIA	C/ RAMÓN MUNTANER, 9	971330227	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO DE FORMENTERA	C/ VENDA DES BROLLS, 7177	971322022	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO FISCAL DE IBIZA	AEROPUERTO IBIZA	971301100	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO AUXILIAR DE SAN JUAN BAUTISTA	C/ JAUME MARÍ ROIG, 7	971333005	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
DTO. TRÁFICO IBIZA	CTRA. AEROPUERTO, KM. 2.200	971302502	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PATRULLA SEPRONA DE IBIZA	CTRA. IBIZA- AEROPUERTO, KM. 2.200 (CAN CIFRE)	971301100	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANO DE SANT JOAN DE LABRITJA	C/ JAUME MARÍ ROIG, 4 BAJO	971333427	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANO DE SANT JOSEP-PLAYA DEN BOSSA	CTRA. PLAYA DEN BOSSA, 13	971398935	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
OFICINA S.A.T.E. SANT ANTONI DE PORTMANY	PASEO DE LAS FUENTES S/N	971398935	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
INTERVENCIÓN DE ARMAS Y EXPLOSIVOS DE IBIZA	CTRA. IBIZA- AEROPUERTO, KM. 2.200 (CAN CIFRE)	971301195	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
EQUIPO DE POLICÍA JUDICIAL IBIZA	CTRA. AEROPUERTO, KM. 2.200	971301100	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
<b>COMPAÑÍA DE INCA</b>	C/ REI SANÇ, 72	971501097	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO PRINCIPAL DE INCA	C/ REI SANÇ, 72	971501450 971501097	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO PRINCIPAL DE POLLENSA-ALCUDIA	PZA. JUAN CERDA, 3	971865842 971867205	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>

## UNIDADES DE LA ZONA DE LA GUARDIA CIVIL DE ILLES BALEARS

Unidad/ Especialidad	Ubicación	Teléfono de contacto	Correo electrónico	Ubicación Google Maps
PUESTO PRINCIPAL DE SANTA MARGARITA	C/. CARRETERA DE ARTA, 4	971523022	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO DE SA POBLA	C/ REPÚBLICA ARGENTINA ESQ. VIAL RONDA SANTA MARGARITA	971540191	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO AUXILIAR DE SINEU	C/ POU DELS REIS - VIAL SUR S/N	971520007	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO AUXILIAR DE BINISSALEM	C/ CONQUISTADOR, 26	971511059	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANO DE PLAYAS DE MURO	AVDA. DE LA ALBUFERA, 33 EDIF. MUNICIPAL	971893147	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANO DE CAN PICAFORT	PLAÇA ENGINYER GABRIEL ROCA S/N	971853090	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANO DE ALCUDIA	C/ FRANCES DE BORJA MOLL, 1	971546908	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
DTO. TRÁFICO INCA	C/ CRISTO REY, 44	971883000	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PATRULLA SEPRONA DE POLLENSA	C/ FRANCES DE BORJA MOLL, 1	971546908	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
INTERVENCIÓN DE ARMAS Y EXPLOSIVOS DE INCA	C/ REI SANÇ, 72	971507530	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
EQUIPO DE POLICÍA JUDICIAL DE INCA	C/ REI SANÇ, 72	971501450 971501097	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
EQUIPO DE POLICÍA JUDICIAL DE POLLENSA	PZA. JUAN CERDA, 3	971865842 971867205	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
<b>COMPAÑÍA DE MAHÓN</b>	C/ JOSE ANSELMO CLAVE, 392	971363297 971365888	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO DE MAHON	C/ JOSE ANSELMO CLAVE, 392	971363297 971365888	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO DE MERCADAL	C/ S' HORTS DELS JURATS, 38	971375563	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO FISCAL DE MAHÓN	AEROPUERTO MAHÓN	971157043	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
DTO. TRÁFICO MAHÓN	C/ JOSE ANSELMO CLAVE, 392	971361599	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
INTERVENCIÓN DE ARMAS Y EXPLOSIVOS DE MAHÓN	C/ JOSE ANSELMO CLAVE, 392	971363297 971365888	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
EQUIPO DE POLICÍA JUDICIAL MAHÓN	C/ JOSE ANSELMO CLAVE, 392	971363297 971365888	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>

## UNIDADES DE LA ZONA DE LA GUARDIA CIVIL DE ILLES BALEARS

Unidad/ Especialidad	Ubicación	Teléfono de contacto	Correo electrónico	Ubicación Google Maps
COMPAÑÍA DE MANACOR	C/ VIA PALMA, 67	971552885	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO DE FELANITX	C/ ROCABERTI, 1	971580090	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO PRINCIPAL DE SANTANYI	CARRER FELANITX, 42	971653081	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO PRINCIPAL DE ARTÀ	C/ CIUDAD, 50	971836155	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO DE VILAFRANCA DE BONANY	C/ PALMA, 3	971560027	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
PUESTO AUXILIAR DE CAMPOS	C/ SANTA BASILISSA, 4	971650274	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANO DE CALA D'OR	C/ PERICO POMAR, 10	971648697	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANO DE CALA MILLOR	AVDA. DEL BON TEMPS	971813215	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANO DE CALA RATJADA	PLAZA DE LOS PINOS S/N.	971819537	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
DTO. TRÁFICO MANACOR	C/ VIA PALMA, 67	971845276	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
EQUIPO SEPRONA SANT JOAN (MALLORCA)	C/ CONSOLACIÓ, 34	971526043	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
INTERVENCIÓN DE ARMAS Y EXPLOSIVOS DE MANACOR	C/ VIA PALMA, 67	971554232	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
INTERVENCIÓN DE ARMAS Y EXPLOSIVOS DE CAMPOS	C/ SANTA BASILISSA, 4	971160170	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>
EQUIPO DE POLICÍA JUDICIAL MANACOR	C/ VIA PALMA, 67	971843091	<a href="#">email</a>	<a href="#">mapa</a>

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

La Zona de la Guardia Civil de Illes Balears es la unidad responsable de la presente Carta de Servicios.

Dirección postal: C/ Manuel Azaña 10, 07006, Palma

Teléfono: 971 774 100

Correo electrónico: [ib-zon-palmamallorca@guardiacivil.org](mailto:ib-zon-palmamallorca@guardiacivil.org)



### 5.3. Otros datos de interés

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.

Además, a través de los medios de comunicación de ámbito autonómico e insular se podrán conocer las actividades más relevantes de la Guardia Civil en Illes Balears.

## 6. NORMATIVA BÁSICA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS

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:

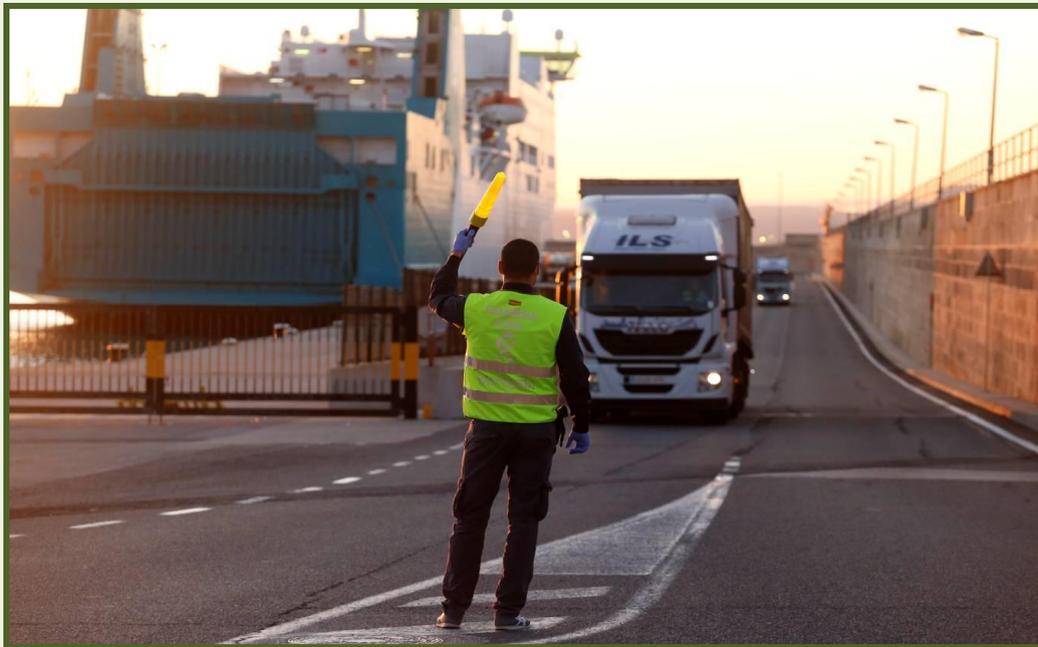
### Leyes Orgánicas

- ☑ Ley Orgánica 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).

### 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 Civil (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).



### 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 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 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).
- ☑ Real Decreto 734/2020, de 4 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior.
- ☑ 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).
- ☑ Orden General de la Dirección General de la Guardia Civil número 19, dada en Madrid el día 22 de diciembre de 2000, sobre Organización, estructura y funcionamiento de las Comandancias.



Procurará ser siempre un pronóstico feliz para el afligido.

Artículo 6º de la Cartilla de la Guardia Civil, 1845.





*Pinche sobre el MAPA para desplegar  
la identificación de Unidades*

*Pinche aquí para volver a la  
Carta de Servicios  
de la Zona*

## ISLA DE MENORCA



## PITIUSAS

