

La Guardia Civil desarrolla su programa de Cartas de Servicios como un instrumento a través del cual **informa a la ciudadanía de los servicios que tiene encomendada** la Dirección General de la Guardia Civil, sobre los **derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos** de calidad en su prestación.

La primera Carta de Servicios de la Guardia Civil data de 2003, y desde entonces se ha actualizado periódicamente, al menos una vez cada tres años. Todo ello como ejercicio de transparencia y rendición de cuentas hacia la ciudadanía.



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 la ciudadanía, por prestarles auxilio, atención e información, haciéndolo, además, con cercanía y calidad, de forma excelente y segura, contribuyendo así al bienestar de la sociedad.

La última actualización de la carta de servicios se aprobó en 2022. Con esta actualización de la Carta de Servicios la Guardia Civil, además de cumplir con la normativa vigente, asume el reto de profundizar en sus niveles de auto-exigencia, renovando sus compromisos de calidad y concretando los indicadores para el seguimiento y valoración de los mismos.

Servicios a la ciudadanía

La Guardia Civil desarrolla las [misiones](#) que se establecen en la **Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**.

En relación con estas funciones, entre las más relevantes estarían los siguientes **servicios al ciudadano**:

- **Atención personalizada y próxima**, gracias a disponer de una red de más de 2.000 Puntos de Atención a la Ciudadanía distribuidos por toda la geografía nacional.
- **Atención telefónica de urgencia**, a través del **062**, para proporcionar auxilio y una rápida respuesta en situaciones de riesgo o daño para la vida, la integridad física de las personas o la legítima posesión de los bienes.
- **Atención telemática**, en la búsqueda de la optimización de la prestación de los servicios a través del uso de las modernas tecnologías mediante la sede electrónica.
- **Atención a colectivos vulnerables e instituciones públicas y privadas**, con la intención de abordar las inquietudes ciudadanas y potenciar su participación en la gestión de la seguridad pública.
- **Protección general**, hacia la ciudadanía, el entorno y la sociedad en su conjunto.
- **Protección específica**, en relación a aquellas acciones delictivas con las que la ciudadanía está especialmente sensibilizada por su impacto, trascendencia y gravedad, como son el terrorismo, el crimen organizado, el ciberdelito, la corrupción o la protección de los colectivos más vulnerables, especialmente los menores y las víctimas de la violencia de género y doméstica.

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

Compromisos

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:**

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

- **Conservar nuestro despliegue territorial** manteniendo los 220 Puntos de Atención a la Ciudadanía abiertos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- **Promocionar las relaciones con la comunidad** y el conocimiento de nuestra Institución manteniendo una media de 130 reuniones diarias con colectivos sociales o instituciones sobre cuestiones de seguridad.
- **Reforzar el servicio preventivo** manteniendo un número superior a los 6.500 servicios de patrulla diarios.
- **Mejorar los servicios preventivos** en materia de seguridad vial, contribuyendo así a una mejor protección de todos los usuarios de las vías, realizando un número superior a los 5.000.000 de pruebas de alcoholemia y drogas al año.
- **Mantener e impulsar el carácter benemérito** de la Guardia Civil, orientado una parte importante del servicio hacia el auxilio, el rescate y el socorro mediante la realización anual de un mínimo de 170.000 servicios humanitarios.
- **Mantener un mínimo de 480 Unidades específicas** de respuesta a los casos que afectan a los colectivos vulnerables, como son los hechos delictivos acontecidos en el ámbito familiar, la violencia de género, la delincuencia juvenil, el tráfico de seres humanos con fines de explotación sexual y la pornografía infantil por Internet.
- **Fomentar la estrategia de cultura de seguridad** mediante la realización de un mínimo 100 acciones anuales culturales, informativas o divulgativas dirigidas a la ciudadanía y grupos de interés.
- **Fomentar la estrategia institucional de sostenibilidad** rindiendo cuentas de los logros alcanzados e identificando áreas de mejora a través de la publicación anual de la Memoria de RSC.
- **Celebrar anualmente los** "Reconocimientos de la Guardia Civil en la lucha contra la violencia sobre la mujer" en el ámbito Plan de Acción de la Guardia Civil contra la violencia sobre la mujer para visibilizar la labor de quienes hayan destacado en la lucha contra la violencia sobre la mujer en diferentes ámbitos, sirviendo como estímulo e impulso a que más personas se comprometan en este sentido.
- **Impulsar la prevención** en materia de medioambiente, realizando anualmente 200.000 servicios dirigidos a la protección de la naturaleza.

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

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

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

[Subir](#)

Indicadores y seguimiento

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

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

- **Número de dependencias oficiales** que cuentan con atención a la ciudadanía las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- **Media diaria** de las reuniones mantenidas con colectivos sociales (asociaciones vecinales, colectivos profesionales, ONGs, etc.) e instituciones sobre cuestiones de seguridad.
- **Media diaria** de servicios de patrulla realizados para potenciar la prevención.
- **Número anual** de pruebas de alcoholemia y drogas realizadas en materia de seguridad vial.
- **Número** de auxilios, socorros y rescates realizados a lo largo del año.
- **Sumatorio** de Puntos de Atención Especializada (PAE) existentes para atender a las necesidades de los colectivos más vulnerables.
- **Número** anual de acciones informativas o divulgativas en materia de seguridad dirigidas a la ciudadanía.
- **Publicación** anual de la Memoria de RSC.
- **Número** de servicios anuales realizados específicamente orientados a la protección de la naturaleza y el medio ambiente.

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.
- **Porcentaje de publicaciones** de resultados de de las pruebas físicas y entrevista personal en los procesos selectivos para la incorporación a la Escala de Cabos y Guardias que cumplen el plazo establecido de difusión de 10 horas.
- **Porcentaje de publicación** anual a través de su Portal de Internet (www.guardiacivil.es) con anterioridad del 31 de enero, del informe sobre el grado de cumplimiento de estos indicadores, de las medidas Carta de Servicios de la Guardia Civil 2022-2025 correctoras adoptadas y de las medidas de subsanación aplicadas durante el ejercicio anterior.
- **Porcentaje de peticiones** tramitadas en un plazo inferior a un mes relativas a cualquiera de los 5 procedimientos de ejercicio de derechos en materia de Protección de Datos.

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.

Medidas de subsanación

Si considera que no se han cumplido los compromisos declarados en la presente Carta de Servicios, podrá dirigirse a la Unidad responsable, especificando el compromiso que se considera incumplido, así como los hechos o circunstancias que a su juicio han incurrido en dicho incumplimiento. Los datos de contacto son:

- **Correo electrónico:** cartadeservicios@guardiacivil.org
- **Dirección postal:**
 - Dirección General de la Guardia Civil, Gabinete Técnico, calle Guzmán el Bueno, 110. CP. 28.071 - Madrid.
- **Formulario electrónico de quejas y sugerencias** disponible en la [página web del Ministerio del Interior](#) y en su [Sede Electrónica](#).

La Unidad responsable le informará de las causas del incumplimiento y de la ejecución, en su caso, de las medidas pertinentes para evitar su repetición.

[Subir](#)