

Carta de Servicios de la Guardia Civil 2022-2025



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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR



GUARDIA CIVIL
DIRECCIÓN GENERAL

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	5
2.3. Derechos de los usuarios	8
2.4. Formas de participación y colaboración de los ciudadanos.....	9
2.5. Formas de presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones	10
3. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	13
3.1. Niveles de calidad que se ofrecen	13
3.2. Medidas que aseguren la igualdad de género, faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación	15
3.3. Sistemas normalizados de gestión de calidad y medio ambiente	17
3.3.1. Gestión de Calidad	17
3.3.2. Gestión Estratégica.....	18
3.3.3. Medio ambiente.....	19
3.3.4. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	19
3.3.5. Prevención de Riesgos Laborales	20
3.4. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos.....	20
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.....	23
5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	24
5.1 Direcciones postales, telefónicas y electrónicas	24
5.2 Identificación y dirección de la Unidad Responsable de la Carta de Servicios	32
5.3 Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios	32
5.4 Medios de acceso y transporte	32
ANEXO 1. CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO DE INTERÉS	34
ANEXO 2. NORMATIVA REGULADORA.....	34

1. PRESENTACIÓN

De conformidad 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 Guardia Civil lleva desarrollando el Programa de cartas de servicios como instrumento a través del cual informa a la ciudadanía de los servicios que tiene encomendada la Dirección General de la Guardia Civil (DGGC), sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Con esta nueva actualización de la Carta de Servicios, la tercera, se renueva el reto de profundizar en los niveles de autoexigencia, actualizando los compromisos de calidad e indicadores, para el posterior seguimiento y rendición de cuentas. Con el servicio cotidiano que los hombres y mujeres de la Guardia Civil desarrollan cada día dentro y fuera de nuestras fronteras, el Cuerpo quiere seguir apostando por afianzar la seguridad de los ciudadanos, por prestarles auxilio, atención e información, haciéndolo necesariamente; con cercanía y calidad, de forma excelente y segura; contribuyendo así hacia al bienestar sostenible 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 Cuerpo de Seguridad Pública de naturaleza militar y ámbito nacional que forma parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y 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”.

Depende del Ministerio del Interior en cuanto a servicios, retribuciones, destinos y medios, y del Ministerio de Defensa en cuanto a ascensos y misiones de carácter militar.

Además, atiende las necesidades del Ministerio de Hacienda relativas a Resguardo Fiscal del Estado, y vela por el cumplimiento de las normas y reglamentos relacionados con los diferentes órganos de la Administración Central, la Autonómica y la Local.

Es relevante señalar la relación con el Ministerio de Justicia (Jueces, Tribunales y Ministerio Fiscal) en la labor de policía judicial, con el Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación y el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico¹ en las funciones propias de protección de la naturaleza. Además de otras vinculaciones con órganos de la administración, se destaca la relación entre la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil y el organismo autónomo Dirección General de Tráfico, todo ello al amparo de las misiones encomendadas a la Guardia Civil en la Ley 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

¹ Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.

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

Además, contribuye a la seguridad de España participando en el exterior tanto en países 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 uno de los organismos del Estado con mayor presencia en el territorio nacional, contando con 2.011 Puntos de Atención a la Ciudadanía a lo largo de la geografía española, lo que le permite ser una Institución próxima a las necesidades y demandas de la sociedad. Esta proyección es especialmente sensible en zonas con un alto riesgo de despoblación, lo que la convierte en un actor clave para la vertebración del Estado en el marco el marco de las directrices institucionales frente al Reto Demográfico.

Además, atendiendo a las nuevas fórmulas y tecnologías de la comunicación y la información, especialmente entre la Administración y el ciudadano y, con la finalidad de facilitar el acceso a los servicios se avanza hacia una mejor cohesión territorial que incorpore a los pequeños municipios hacia su mejor integración.

2.2. Principales servicios que presta

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 y articulando todas sus capacidades en beneficio de la sociedad, con la intención de ofrecer una repuesta policial eficaz y eficiente que contribuya a que la ciudadanía estén y se sienta segura, dentro y fuera del territorio nacional. Todo ello, siguiendo las directrices y objetivos superiores que se derivan de la Política de Seguridad del Gobierno de la Nación.

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 de acuerdo con la distribución material de competencias.

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, 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 la protección del 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 2.000 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, hacía 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 cibercrimen, 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 con carácter exclusivo.



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.

2.3. Derechos de los usuarios

Entre los distintos derechos que recoge la normativa y que asisten a la ciudadanía en su relación con la Guardia Civil se encuentran 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 los derechos que le asisten según el marco jurídico regulador de la protección de datos europeo y nacional, así como especialmente lo señalado en la Orden INT/424/2019*
- ☑ *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

Podrán colaborar en la mejora de los servicios que presta la Guardia Civil:

- ☑ *Participando información a la Guardia Civil.*
- ☑ *Prestando ayuda material o personal, según normativa vigente.*

- ☑ *Colaborando en el esclarecimiento de delitos y en la localización de personas o efectos, incluidos bienes culturales.*
- ☑ *Formulando quejas, sugerencias o felicitaciones, o participando en análisis de demandas o encuestas de satisfacción.*
- ☑ *Asistiendo a seminarios, foros, webinar u otras actividades organizadas en el marco de los programas de cultura de seguridad que desarrolla la Guardia Civil.*
- ☑ *Participando a través de sus representantes en las Juntas y Consejos Locales de Seguridad.*

2.5. Formas de presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones

En todas las Unidades de la Guardia Civil existe posibilidad de plantear las Quejas y Sugerencias que se estimen sobre el funcionamiento de las Unidades de la Guardia Civil.

Podrán plantearse iniciativas o sugerencias para mejorar la calidad de los servicios y que suponga un mayor grado de satisfacción para la sociedad.

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

Formulación de quejas, sugerencias o felicitaciones:

 **De forma presencial:** cumplimentando el formulario disponible en las dependencias de la Guardia Civil o en cualquier oficina de registro de la Administración General del Estado.

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

DIRECCIÓN ADJUNTA OPERATIVA DE LA GUARDIA CIVIL

Calle Guzmán el Bueno, 110 -28003 Madrid,

haciendo constar sus datos personales (nombre, D.N.I., dirección, código postal y provincia).

@ Por medios electrónicos:

☒ **Sede Electrónica.** A través de la web <https://sede.guardiacivil.gob.es/pagina/index/directorio/quejasyugereencias>

Vía telefónica: Poniéndose en contacto con la **Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)**, mediante el número de teléfono gratuito **900 101 062**.

De las quejas, sugerencias y felicitaciones formuladas, se 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, aunque sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos de gestión interna.

En el plazo de 20 días hábiles 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. Por lo tanto, para mejorar el servicio que presta es necesario establecer unos parámetros objetivos para conocer el nivel de calidad del servicio ofrecido y así analizar cuáles son las desviaciones respecto a esos estándares establecidos. Además, adoptar las medidas necesarias que permitan alinear lo que se ofrece en la mayor medida posible de las expectativas de quien lo recibe.

Partiendo de unos parámetros objetivos en materia de seguridad adicionalmente la Guardia Civil despliega unos mecanismos efectivos de comunicación con sus grupos de interés, con la finalidad de alcanzar las expectativas y percepción de seguridad más alta posible.

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

A) Con el conjunto de la ciudadanía y sus grupos de interés:

- ☒ **A.1 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.
- ☒ **A.2 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.
- ☒ **A.3 Reforzar el servicio preventivo** manteniendo un número superior a los 6.500 servicios de patrulla diarios.
- ☒ **A.4 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.

- ☑ **A.5 Mantener e impulsar el carácter benemérito de la Guardia Civil, orientado una parte importante del servicio hacía el auxilio, el rescate y el socorro mediante la realización anual de un mínimo de 170.000 servicios humanitarios.**
- ☑ **A.6 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.**
- ☑ **A.7 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.**
- ☑ **A.8 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.**
- ☑ **A. 9 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.**
- ☑ **A.10 Impulsar la prevención en materia de medioambiente, realizando anualmente 200.000 servicios dirigidos a la protección de la naturaleza.**

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

- ☑ **B.1 Contestar por parte de la Unidad afectada las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en un plazo máximo de 18 días hábiles.**
- ☑ **B.2 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.

- ☑ **B.3** *Publicar en internet los resultados de los procesos selectivos para la incorporación a la Escala de Cabos y Guardias en un plazo máximo de 10 horas los correspondientes a las pruebas físicas y entrevista personal.*
- ☑ **B.4** *Publicar en el Portal de Internet del Cuerpo el grado de cumplimiento anual de los indicadores, de las medidas correctoras adoptadas y de las medidas de subsanación aplicadas durante el ejercicio anterior con anterioridad al 31 de enero.*
- ☑ **B.5** *Tramitar en un plazo inferior a un mes las peticiones recibidas relativas a cualquiera de los 5 procedimientos de ejercicio de derechos en materia de Protección de Datos existentes.*

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. Entre otras acciones, se fomenta el uso de lenguaje inclusivo y de lectura fácil, según distintas guías y recomendaciones hacía las personas con discapacidad.

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.

*En aras a facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Guardia Civil se creó la **Sede Electrónica de la Guardia Civil** y se actualiza el **Portal de Internet**.*

En la misma línea, para que la información y servicios lleguen al mayor número de personas en España y el extranjero, en el Portal de internet se están traduciendo, de forma progresiva, los textos al resto de las lenguas cooficiales en España y a otras lenguas como el 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 prevenir hechos delictivos.

*Sin duda internet es otro ámbito respecto del cual se ha avanzado enormemente, 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](#), [Flickr](#) y [Tiktok](#)).*

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 está presente:



[Twitter](#), más de un millón ochocientos seis mil seguidores.



[Instagram](#), más de seiscientos cuarenta mil seguidores.



[Facebook](#), más de cuatrocientos cuarenta y cinco mil seguidores.



[Youtube](#), más de ciento diez mil seguidores.



[Flickr](#), trescientos setenta y nueve seguidores.



[Tiktok](#), más de setecientos veintisiete mil seguidores.

*A su vez, 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](#) ([DNle/Certificado electrónico](#), [Cl@ve PIN](#), [Cl@ve Permanente](#)).*

3.3. Sistemas normalizados de gestión de calidad y medio ambiente

3.3.1. Gestión de Calidad

La Guardia Civil viene trabajando, en el marco de la mejora de la calidad de sus servicios, mediante gestión por procesos y procedimientos para asegurar su adecuación a las expectativas de los mismos.

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

- [Cartas de Servicios de unidades territoriales. Aprobadas 3 a fecha \(01/03/22\).](#)
- [Carta de Servicios Electrónicos.](#)
- [Carta de Servicios de la Intervención de Armas y Explosivos.](#)
- *El Servicio de Criminalística de la Jefatura de Policía Judicial, tanto a nivel central como territorial, tiene reconocida su competencia técnica por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), según las normas UNE-EN-ISO/IEC 17025:2017 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; análisis de escrituras y firmas manuscritas; distintos procesos de revelados y cotejos de huellas lofoscópicas; balísticos e impresiones de huellas de calzado; clonado de discos duros; cotejo de voces; 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, etc.

- ✓ *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, espacios abiertos y cerrados.*

– *La calidad de la enseñanza de la Guardia Civil, en sus diferentes tipologías (enseñanza de formación, perfeccionamiento y altos estudios profesionales) será evaluada según el procedimiento recientemente aprobado por la Orden OPM/1483/2021, de 29 de diciembre, por la que se establece el sistema de evaluación de la calidad de la enseñanza en la Guardia Civil. Así, a partir del año 2024, se implantará este sistema de evaluación en todos los centros docentes del Cuerpo, que incluye procesos de autoevaluación de los centros, la evaluación externa por un órgano ajeno al centro y la evaluación específica de los diferentes planes de estudios cursados en Guardia Civil.*

3.3.2. Gestión Estratégica

*La Guardia Civil, dio un paso más en la búsqueda de la excelencia y la calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía, adoptando una nueva metodología de gestión en su planificación al más alto nivel, implantada en organizaciones más innovadoras, denominada **Cuadro de Mando Integral**.*

*Basado en esta metodología se estableció “la **Estrategia Institucional del Cuerpo**, que en su nueva edición recibe la denominación de **Guardia Civil 2030**, configurándose como el documento de referencia o clave de bóveda de*

la nueva Arquitectura Estratégica de la Guardia Civil y buscando el máximo alineamiento con la Agenda 2030 de Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La misma se representa gráficamente mediante un Mapa Estratégico que permite visualizar los principales elementos de la estrategia global del Cuerpo, entre los que se encuentran su “misión”, su “visión” y sus “valores”, así como los objetivos que se han definido como prioritarios para llegar a “[ser un Cuerpo de Seguridad de naturaleza militar cercano a la ciudadanía y referente por calidad, versatilidad y disponibilidad.](#)”

3.3.3. Medio ambiente

La Guardia Civil, consciente de la importancia de la protección del medio ambiente dedica un gran esfuerzo a su preservación, tanto desde una perspectiva operativa como de gestión interna.

3.3.4. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Desde 2012 se lleva implementado un sistema de gestión en materia de [Responsabilidad Social Corporativa](#) en la Institución, con el objetivo de comprometerse aún más con la sociedad, de forma sostenible, más allá del propio desarrollo de las funciones que legalmente tiene asignadas la Institución.

Esta orientación cuenta tanto con el impulso desde la cúpula de la organización, dinamizando el compromiso hacía todo el colectivo y con la mayor transparencia hacía la sociedad.

La Guardia Civil afronta el reto global hacía el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el marco de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, habiéndose dotado de un Plan de Sostenibilidad corporativo para el periodo 2021–2025. Como elemento de rendición de cuentas de sus logros,

cada año, desde 2013, la DGGC publica su memoria de responsabilidad social corporativa².

3.3.5. Prevención de Riesgos Laborales

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales dio pie al Real Decreto 179/2005, de 18 de febrero, sobre prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil.

En esta norma se recoge que las funciones policiales atribuidas conforme a la Ley 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, es compatible con garantizar la protección de la seguridad y de la salud de quienes prestan servicios en el Instituto, de conformidad con la directiva 89/391/CEE.

A día de hoy, la Guardia Civil cuenta con un 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 a la ciudadanía, se establecen los siguientes **indicadores**:*

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

- ☒ **A.1 Número** *de dependencias oficiales que cuentan con atención a la ciudadanía las 24 horas del día, los 7 días de la semana.*

² https://www.guardiacivil.es/es/institucional/Responsabilidad_Social_Corporativa/Memorias_RSC.html

- ☑ *A.2 Media diaria de las reuniones mantenidas con colectivos sociales (asociaciones vecinales, colectivos profesionales, ONGs, etc.) e instituciones sobre cuestiones de seguridad.*
- ☑ *A.3 Media diaria de servicios de patrulla realizados para potenciar la prevención.*
- ☑ *A.4 Número anual de pruebas de alcoholemia y drogas realizadas en materia de seguridad vial.*
- ☑ *A.5 Número de auxilios, socorros y rescates realizados a lo largo del año.*
- ☑ *A.6 Sumatorio de Puntos de Atención Especializada (PAE) existentes para atender a las necesidades de los colectivos más vulnerables.*
- ☑ *A.7 Número anual de acciones informativas o divulgativas en materia de seguridad dirigidas a la ciudadanía.*
- ☑ *A.8 Publicación anual de la Memoria de RSC.*
- ☑ *A.9 Convocatoria anual de los “Reconocimientos de la Guardia Civil en la lucha contra la violencia sobre la mujer”.*
- ☑ *A.10 Número de servicios anuales realizados específicamente orientados a la protección de la naturaleza y el medio ambiente.*

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

- ☑ *B.1 Porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones contestadas en un máximo de 18 días hábiles.*
- ☑ *B.2 Porcentaje de contestaciones por escrito efectuadas por la Oficina de Información y Atención al Ciudadano en un plazo inferior a 4 días hábiles.*
- ☑ *B.3 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.*
- ☑ *B.4 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*

correctoras adoptadas y de las medidas de subsanación aplicadas durante el ejercicio anterior.

- ☑ *B.5 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.*

4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

La persona que considere que no se han cumplido los compromisos declarados en la presente Carta, se podrán formular las reclamaciones oportunas, bien dirigiéndolas a la Unidad responsable de la Carta señalada en el punto 5.2.



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, por correo postal o por medios electrónicos, 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 la ciudadanía los siguientes:

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

- ***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 17.00 horas ininterrumpidamente. Horario de verano: desde el 15 de junio al 16 de septiembre, de lunes a viernes, de 08.00 a 15.00 horas

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 atención 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.*

▪ *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: 28003-Madrid.

Atención a nivel provincial: consultar la guía de Comandancias.

- ✓ Correo electrónico:

Existen cuentas de correo electrónico para comunicaciones específicas según se recogen en el Anexo 1

Guía de direcciones postales y números de teléfono de las Comandancias de la Guardia Civil para atención e información a la ciudadanía 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 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 (Hospital Río Carrión-San Telmo) y 4 (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 – 49007 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/ Llibertat, 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 – Xàtiva: Línea 71 Metro: Joaquín Sorolla – Jesús: Líneas 1 (Bétera – Castelló), 2 (Lliria – TorrentAVINGUDA) y 7 (Marítim Serreria – TorrentAVINGUDA) 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 principales 5, 9 y 18, excepto la 2 y 4 pasan todas las líneas por la principal en Plaza de la Libertad, cercana a la sede la Comandancia de Badajoz y Zona Extremadura		
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: Plz. Bretaña, Línea 1.3, 1.4, 4.1 Avda. Ramón Ferreiro, 19: 6 y 10 Avda. Ramón Ferreiro, 26: Líneas 2, 4.2 y 5 Avda. Ramón Ferreiro, 31: Líneas 1.2, 11		
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/ Antolín Losada Torvisco: Línea 3		
PONTEVEDRA	C/ Domingo de Fontán, 6 – 36005 Poio (Pontevedra)	986807900	Ubicación Mapa
	Autobús: Avenida de Uruguay: Línea 1 Avenida de Bos Aires: Línea 1		

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 Ferrocarri: Intxaurreondo – 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).		
	Ferrocarri: 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: Línea 7: García Cabrelles / Plaza Martín de Córdoba / Farhana Línea 3: General Marina / Plaza Martín de Córdoba / General Villalba		

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 Email: cartadeservicios@guardiacivil.org

5.3 Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios

La Guardia Civil ofrece a la ciudadanía la posibilidad de acceso electrónico a diversos servicios a través de su sede electrónica <https://sede.guardiacivil.gob.es> y del portal web <http://www.guardiacivil.es>. 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

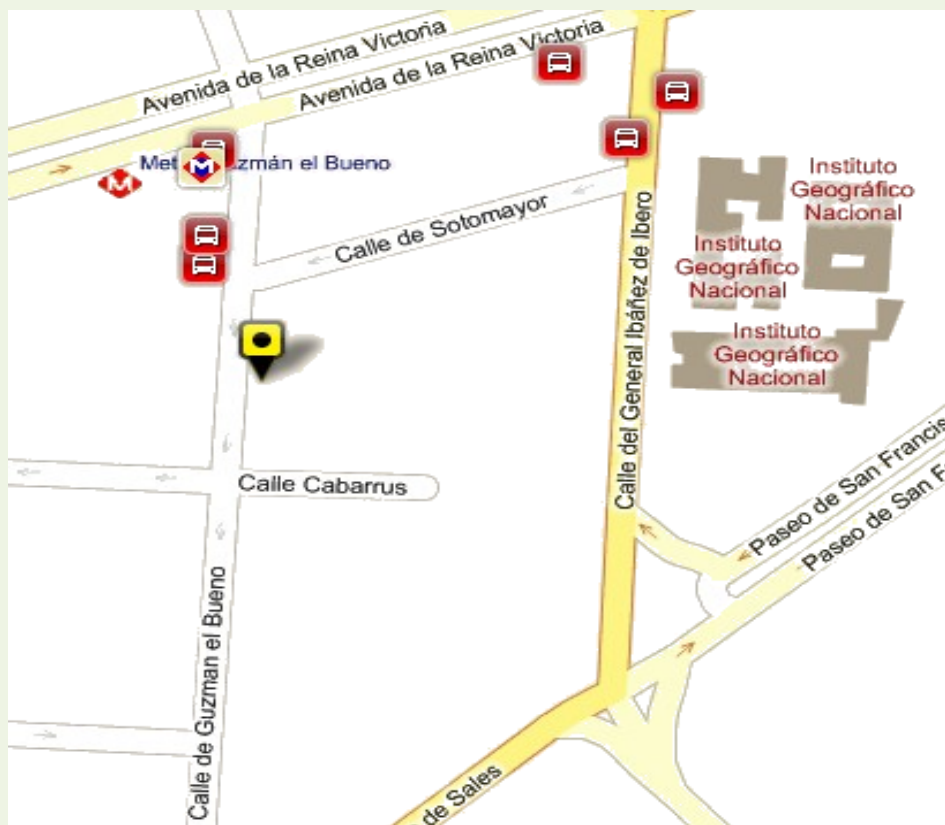
Dado el número de dependencias de las que dispone la Guardia Civil, sería demasiado extenso relacionar la forma de acceso y transporte a todas y cada una de ellas, no obstante, se han recogido las ubicadas en las cabeceras de provincia.

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-gc@guardiacivil.org	Consultas sobre procesos selectivos e ingreso en la Guardia Civil.
seprona@guardiacivil.org	Consultas medioambientales y aportación de información por los ciudadanos.
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.
consultas@guardiacivil.org	Consultas sobre cuestiones que sean competencia de la Guardia Civil.
ciberdelincuencia@guardiacivil.org	Informaciones y colaboración ciudadana relacionada con delitos de naturaleza telemática.
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 sobre cualquier hecho delictivo que observen.
dggc-dpd@guardiacivil.org	Consultas relativas a los Tratamientos de Datos personales llevados a efecto por parte de la Guardia Civil.
proteccion-menor@guardiacivil.org	Comunicar cualquier tipo de información de la que se disponga relativa a la seguridad de los menores.
trata@guardiacivil.org	Las víctimas de trata, explotación sexual y mujeres en contextos de prostitución no están desprotegidas. Cuentan con información y asesoramiento para atenderlas en varios idiomas a través de este correo electrónico. Además, los ciudadanos pueden comunicar cualquier tipo de información de la que se disponga relativa a la comisión de alguno de estos delitos.

ANEXO 2. NORMATIVA REGULADORA

Dada la considerable normativa reguladora de los servicios prestados por la Guardia Civil, se recoge, significativamente, la siguiente:

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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. (BOE 06-12-2018).*
- ☑ *Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales. (BOE 27/05/2021).*

Leyes y Reales Decretos Legislativos

- ☑ *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).*
- ☑ *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).*
- ☑ *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).*

Reales Decretos y Otras Normas

- ☑ *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.*
- ☑ *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).*
- ☑ *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).*