



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/22288

01/04/2025

63588

AUTOR/A: DELGADO ARCE, Celso Luis (GP); QUINTANA CARBALLO, Rosa (GP); VÁZQUEZ BLANCO, Ana Belén (GP)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta formulada, se señala que la Dirección General de la Guardia Civil, con la finalidad de procurar la mayor satisfacción de todas las necesidades y demandas dentro del contexto de la seguridad pública y de atención al ciudadano, analiza permanentemente el despliegue y la situación de los recursos humanos de todas las Unidades del Cuerpo a nivel nacional, al objeto de adecuarlos a un eficaz cumplimiento de sus misiones en las mejores condiciones posibles.

Así, el despliegue, dimensión, estructura y recursos de las unidades que el Cuerpo tiene distribuidos por la geografía nacional, no puede estar sujeto a una referencia única, resultado de un mero cálculo numérico, sino que se tiene en cuenta todo un conjunto de circunstancias particulares que concurren en las distintas demarcaciones y su particular idiosincrasia, y donde otros factores, como los orográficos, red de carreteras y promedios de tiempos de respuesta empleados en desplazamientos hasta los puntos más alejados de cada demarcación desde la residencia de la Unidad, deben ser valorados a la hora de considerar tal distribución, todo ello al objeto de contemplar una mejor y más eficaz respuesta a esa particular necesidad que pudiera demandar ese territorio.

Además, existen también aspectos de funcionalidad competencial característicos en determinadas demarcaciones de baja densidad poblacional, aunque es necesario mantener la vertebración territorial del Estado y el ejercicio de las competencias de seguridad pública asignadas en estos territorios, cuestión que se prioriza respecto a las labores administrativas que son susceptibles de atenderse por otros medios.



Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se estudia llevar a la práctica una reorganización de unidades de Seguridad Ciudadana. Además, de cara a la mejora de la prestación de estos servicios, se trabaja para adaptarlos a las nuevas demandas de la ciudadanía, aprovechando las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías en todos los ámbitos: gestión administrativa electrónica, uso de herramientas telemáticas para la relación con los ciudadanos, más y mejores medios tecnológicos para la coordinación de las diferentes unidades para cubrir el territorio y más vehículos nuevos, que permiten aumentar la presencia policial disuasoria, así como los tiempos de respuesta ante la comisión de delitos.

Se señala que las diferentes unidades y Comandancias de la Guardia Civil están modernizando y adaptando la prestación de sus servicios al uso generalizado de las nuevas tecnologías por parte de la ciudadanía, de manera análoga a otros servicios de las Administraciones Públicas (juzgados, salud, tributos...). De esta manera, la normativa de la Dirección General de la Guardia Civil por la que se determinan los horarios de prestación del servicio y la jornada y horario del personal de la Guardia Civil, establece un servicio de atención al público presencial en horario de 09:00 a 14:30 horas de lunes a viernes, y sábados no festivos de 09:00 a 14:00 horas.

Fuera de ese horario, la prestación del servicio se mantiene mediante otros medios. En este sentido, hay que señalar que la atención que la Guardia Civil ofrece a la ciudadanía se materializa a través de diferentes instrumentos, posibilidades y actuaciones, como pueden ser:

- Establecimiento de servicios de atención al ciudadano en los propios cuarteles, en horario variado en función de la entidad del propio cuartel (24 horas al día en puestos principales; horarios de mañana y/o tarde en puestos).
- Atención telefónica en el número 062 (que conecta directamente con los COS de Guardia Civil) o en el número 112 (Salas de Emergencia de las provincias y comunidades autónomas, donde se integra personal de Guardia Civil o se redirige la llamada en caso de ser competencia del Cuerpo).
- Durante la prestación de los servicios de prevención por parte de las unidades uniformadas de la Guardia Civil dentro de su ámbito territorial competencial.
- Durante las intervenciones llevadas a cabo por las patrullas con ocasión de su servicio.

Esto es, la atención a la ciudadanía no reside exclusivamente en la apertura de determinadas oficinas en horarios concretos, sino que dicha atención lo es de manera integral y permanente a través de diferentes mecanismos, como los ya indicados.





En relación con lo anterior, cabe mencionar otro tipo de instrumentos que complementan y amplían, más si cabe, esa atención a la ciudadanía. De manera particular, la aplicación Alertcops, desarrollada por la Secretaría de Estado de Seguridad, es una herramienta tecnológica que permite la atención y gestión de servicios y alertas geoposicionadas y mensajería instantánea (incluyendo la remisión de imágenes y vídeos) con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, todo ello a través de dispositivos móviles.

Además, hay que destacar que el despliegue territorial de los puestos de la Guardia Civil está articulado sobre la base de núcleos operativos, que agrupan a diferentes puestos, de tal manera que sus servicios están coordinados para que durante las 24 horas del día haya al menos una patrulla permanente de servicio. También se coordina el servicio de atención al ciudadano para que en cada núcleo operativo haya al menos un cuartel que ofrezca ese servicio, durante los horarios de mañana y tarde.

Cada vez son más los ayuntamientos que ponen a disposición de la Guardia Civil sus instalaciones para constituir oficinas de atención al ciudadano en aquellos municipios donde la Guardia Civil no cuenta con dependencias propias. De esta manera, y estableciendo un horario de atención predeterminado, se amplía el catálogo de medios a disposición de la población para contactar con la Guardia Civil.

Por último, la constitución de equipos funcionales para atender problemáticas específicas ('Equipos ROCA', en relación con los delitos relacionados con el sector agrícola y ganadero; 'Equipos VIOGEN', para atender los casos de violencia de género; y 'Equipos @', para hacer frente a la ciberdelincuencia) amplía la atención a la ciudadanía ofrecida por la Guardia Civil, integrando un factor de especialización que asegura una respuesta más cercana a la población.

Madrid, 13 de mayo de 2025