



GUARDIA CIVIL



Carta de Servicios de la Guardia Civil de 2015 a 2018

En lectura fácil



Adaptado
por:



Instituto
Lectura
Fácil

con la colaboración
de:





La Guardia Civil está al servicio de los ciudadanos

La Guardia Civil presta muchos **servicios** a los ciudadanos.

Los **servicios** de la Guardia Civil están definidos por una Ley.

La Guardia Civil ofrece al ciudadano los siguientes servicios:

- Protección general para que el ciudadano se sienta seguro dentro de España y también fuera de España.
- Protección e investigación de delitos y acciones graves que sufren los ciudadanos, por ejemplo: el terrorismo, el crimen organizado, la corrupción, las drogas, la protección de menores y mujeres víctimas de violencia de género y muchos delitos más.
- Auxilio y respuesta rápida en situaciones de riesgo o daño para la vida, con la atención telefónica de urgencia en el teléfono 062.
- Atención electrónica para mejorar la prestación de los servicios mediante el uso de internet y las redes sociales.
Esta información está recogida en la [Carta de Servicios Electrónicos](#).

La Guardia Civil cumple con su misión muy cerca de los ciudadanos

servicios: son los trabajos que hace la Guardia Civil para cumplir con su misión de garantizar la seguridad de los ciudadanos.





La Guardia Civil se compromete a prestar servicios de calidad

Porque está en todo el territorio español atendiendo a los ciudadanos, durante las 24 horas del día, todos los días de la semana.

Porque realiza unas 20 reuniones diarias con colectivos sociales o instituciones y ocho mil actos al año para informar al ciudadano sobre temas de seguridad.

Porque refuerza la prevención como mejor forma de protección a la ciudadanía. Se realizan más de cuatro mil **servicios de patrulla** diarios.

Porque mejora la prevención de la seguridad en la carretera, para proteger a todos los conductores y peatones. Se realizan más de cinco millones de pruebas de alcohol y drogas al año.

Porque hace tareas humanitarias y ayuda al ciudadano cuando lo necesita. Hay más de ciento cuarenta mil ayudas y rescates al año.

Porque atiende a los colectivos más desfavorecidos, por ejemplo, los de violencia de género, la delincuencia juvenil, el comercio de seres humanos, la explotación sexual y la pornografía infantil por internet.

Porque realiza más de noventa mil vigilancias al año en colegios y centros educativos, para prevenir la venta de droga y su consumo en público.

Porque realiza un mínimo de 2 entrevistas y visitas a las mujeres víctimas de violencia de género durante la investigación, para garantizar su seguridad.

servicio de patrulla:
grupo de guardias civiles que vigilan y cuidan de la seguridad de las personas y las cosas.





La Guardia Civil comprueba la calidad de los servicios que presta a los ciudadanos

La Guardia Civil se basa en datos para comprobar la calidad de los servicios que presta a los ciudadanos.

Estos datos son los siguientes:

- Número de departamentos que atienden al ciudadano las 24 horas del día y todos los días de la semana.
- Número de las reuniones diarias que se tienen con los colectivos sociales o instituciones sobre temas de seguridad del ciudadano.
- Número de **servicios de patrulla** diarios realizados para proteger a la ciudadanía.
- Número de pruebas de alcoholemia y drogas realizadas al año a los conductores en carretera.
- Número de auxilios y rescates realizados al año en situaciones de emergencia.
- Número de Puntos de Atención Especializada (PAE) que existen para atender las necesidades de los colectivos más indefensos y que pueden sufrir daños.
- Número de servicios de vigilancia al año en centros escolares y zonas de juego para prevenir el comercio de drogas y su consumo en público.
- Número de acciones al año para informar a los ciudadanos sobre temas de seguridad.
- Número de quejas, sugerencias y felicitaciones que se han contestado al ciudadano en un plazo máximo de 18 días.
- Número de contestaciones por escrito realizadas en menos de 5 días, de todas las peticiones que se han hecho a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

servicio de patrulla:
grupo de guardias civiles que vigilan y cuidan de la seguridad de las personas y las cosas.





- Número de actuaciones y visitas realizadas a las mujeres víctimas de violencia de género, durante la investigación.

La Guardia Civil informa del cumplimiento de sus compromisos

En el mes de febrero, la Guardia Civil publicará en su web www.guardiacivil.es, los datos del cumplimiento de los compromisos de servicio al ciudadano, que están en esta Carta de Servicios.

La Guardia Civil atiende las reclamaciones de los ciudadanos

Si el ciudadano piensa que no se han cumplido los compromisos que se exponen en esta Carta, podrá reclamar por escrito o correo electrónico con el formulario electrónico de quejas y sugerencias.

El formulario está disponible en la Sede Electrónica y en la página web del Ministerio del Interior www.interior.gob.es.

La Guardia Civil se pondrá en contacto por correo postal o electrónico con la persona que ha reclamado para exponer las razones de por qué no se han cumplido los compromisos y también comunicar las soluciones dadas para evitar que ocurra otra vez.

Unidad responsable

Gabinete Técnico de la Guardia Civil.

Dirección: Calle Guzmán el Bueno 110, Edificio 1, 5º planta.

28071 Madrid.

Teléfono 915 14 60 48

Fax 915 14 60 34

Correo electrónico: cartadeservicios@guardiacivil.org





La Guardia Civil renueva sus compromisos de calidad con los ciudadanos con la Carta de Servicios de 2015 a 2018

Con la nueva Carta de Servicios para los años 2015 al 2018, la Guardia Civil quiere una mejor seguridad de los ciudadanos.

La Guardia Civil quiere ofrecer auxilio, atención y también información de una manera cercana, de calidad y segura, para favorecer el bienestar de toda la sociedad.



La Guardia Civil responde a todas las preguntas del ciudadano en:

Oficina de Atención al Ciudadano 900 10 10 62.

Teléfono de emergencias 062

www.guardiacivil.es

<https://sede.guardiacivil.gob.es>



Este pictograma informa que el texto al que acompaña es de lectura fácil. La información que se da en el texto es la misma que en el texto original, pero mediante frases cortas, expresiones sencillas e imágenes accesibles. En el proceso de adaptación a lectura fácil, participan personas con dificultades de comprensión lectora. En muchos lugares de Europa ya se emplea este sistema. Muchas personas, dicen que con la lectura fácil están mejor informadas.

