



Carta de Servicios Electrónicos 2015 -2018

En lectura fácil



La Guardia Civil presta servicios por internet a los ciudadanos

● Con la web <http://www.guardiacivil.es>

Puedes tener lo siguiente:

- Toda la información importante sobre la Guardia Civil.
- Los teléfonos de contacto de la Guardia Civil para las emergencias.
- Qué poder hacer, cuando veas maltrato hacia una mujer u hombre, abuso de menores o atención a personas víctimas de delitos o accidentes.
- Hacer consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Documentos para solicitar trámites y papeleo de la Guardia Civil.
- Documentos para pedir ayudas si eres víctima del terrorismo.
- Consultar documentos, videos e imágenes de la Guardia Civil.
- Tener consejos de personas expertas para que tengas más seguridad.
- Poder ayudar a la Guardia Civil dando información sobre delitos, personas desaparecidas o sobre objetos robados.
- Información sobre la selección de personas que quieren entrar en la Guardia Civil.
- Notas de Prensa, publicaciones de documentos oficiales...
- Presentar una denuncia por los robos y daños que hayas sufrido.
- Presentar una denuncia por la pérdida de documentos, DNI, tarjetas de crédito, carnet de conducir...



● Con las redes sociales



Twitter, Facebook, YouTube, (Flickr, Tumblr...)

La Guardia Civil comunica a la ciudadanía información importante, como, consejos de seguridad para las personas, servicios que presta a la sociedad y muchas cosas más.

● Con la oficina de atención al ciudadano

Puedes llamar al teléfono:



900101062

o puedes escribir un correo electrónico a las siguientes direcciones de internet:

sugerencias@guardiacivil.es

ingreso@guardiacivil.es

trafico@guardiacivil.es

seprona@guardiacivil.es



Para realizar consultas y hacer peticiones, para tener información de la Guardia Civil, para presentar quejas, sugerencias y dar felicitaciones.



● **En la web** <https://sede.guardiacivil.gob.es>



Puedes solicitar información sobre los siguientes trámites:

- Cancelación de antecedentes policiales.
- Autorización de empresas de seguridad privada que hace la Guardia Civil.
- Licencias para tener armas y otras más.
- Para entrar como guardia o cabo en la Guardia Civil.
- Para entrar en los grupos de personal facultativo y técnico de la Guardia Civil, como, por ejemplo, informáticos, psicólogos, químicos...
- Con el Registro General Auxiliar de la Administración.

Además, puedes hacer quejas y sugerencias al Ministerio del Interior.

Puedes hacer pagos de tasas por servicios de la Guardia Civil.

Puedes conectarte a otras direcciones electrónicas del Ministerio del Interior.

La Guardia Civil se compromete a prestar servicios de calidad

- **Porque comunica** a los ciudadanos en 24 horas, los problemas de mantenimiento de los servicios electrónicos.
- **Porque corrige** en 24 horas, los errores que comunican los ciudadanos sobre la información que hay los servicios electrónicos.
- **Porque contesta** las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por la Oficina de Atención al Ciudadano en el plazo de 18 días hábiles.
- **Porque hace** 5 publicaciones diarias en Facebook y Twitter y publica 3 videos a la semana en YouTube, con información importante.





La Guardia Civil comprueba la calidad de sus servicios electrónicos realizando muchos estudios de los datos sobre sus compromisos de calidad

El ciudadano que crea que no se han cumplido los compromisos de calidad declarados en esta Carta de Servicios, puede reclamar mediante una comunicación en la página web:

<http://www.interior.gob.es>

o en las direcciones de correo electrónico:

sugerencias@guardiacivil.es

ingreso@guardiacivil.es

trafico@guardiacivil.es

seprona@guardiacivil.es

El Director General de la Guardia Civil informará por escrito o correo electrónico al ciudadano que haga una reclamación por incumplimiento, y de las medidas que se toman para corregir las deficiencias.

El incumplimiento no produce daño que se pueda reclamar a la Administración.



Requisitos técnicos para entrar en los servicios electrónicos de Internet de la Guardia Civil

Para la web: <http://www.guardiacivil.es>

- Es necesario tener acceso a internet.
- Es necesario tener instalado en el ordenador un navegador web que cumpla la especificación: W3C HTML 4.0.1 o superior.

Para la web: <https://sede.guardiacivil.gob.es>

Es necesario poder firmar documentos por internet, para ello hay que tener:

- Certificado de firma digital de la persona que entra en la web, que se obtiene en:
<http://firmaelectronica.gob.es/>
- Instalado en el ordenador alguno de los navegadores:
Internet Explorer 8 o superior.
Firefox 14 o superior.
Google Chrome 9 o superior.
- [Máquina virtual Java.](#)
- [Adobe Reader 10 o superior.](#)



La Unidad de la Guardia Civil responsable de la Carta de Servicios Electrónicos, es

Gabinete Técnico de la Guardia Civil.
Calle Guzmán el Bueno 110, Edificio I, 5ª planta.
28071-Madrid.

Teléfono: 91 514 60 48

Fax: 91 514 60 34.

Correo electrónico: dg-gabinetetecnico@guardiacivil.org

El **Real Decreto 951/2005, de 29 de julio**, dice que para mejorar la calidad de los servicios que presta la Administración General del Estado se publiquen las Cartas de Servicios Electrónicos de las Instituciones Públicas.

La **Carta de Servicios Electrónicos** de la Guardia Civil quiere informar a los ciudadanos de los servicios electrónicos que están a su disposición, indicando los tipos de ordenadores y los programas informáticos necesarios para su uso.

Además, recoge los compromisos de calidad de la Guardia Civil en la prestación de esos servicios electrónicos, de modo que los usuarios de estos servicios puedan participar en la mejora de la gestión de la Guardia Civil.



Portales web

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

<http://www.guardiacivil.es>

Redes Sociales

<https://www.twitter.com/guardiacivil>

<https://www.facebook.com/GuardiaCivil.es>

<https://www.youtube/user/GuardiaCivil>

<https://www.flickr.com/photos/guardiacivil/>

<https://canalguardiacivil.Tumblr.com>

<https://twitter.com/gdtguardiacivil>



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.



institutolecturafacil.org

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.



Adaptado por:  Instituto Lectura Fácil

con la colaboración de:  INCLUSIVE