



Sección de contenidos: **Servicios al ciudadano**

- Derechos
- Información y servicios
- Consultas, quejas y sugerencias



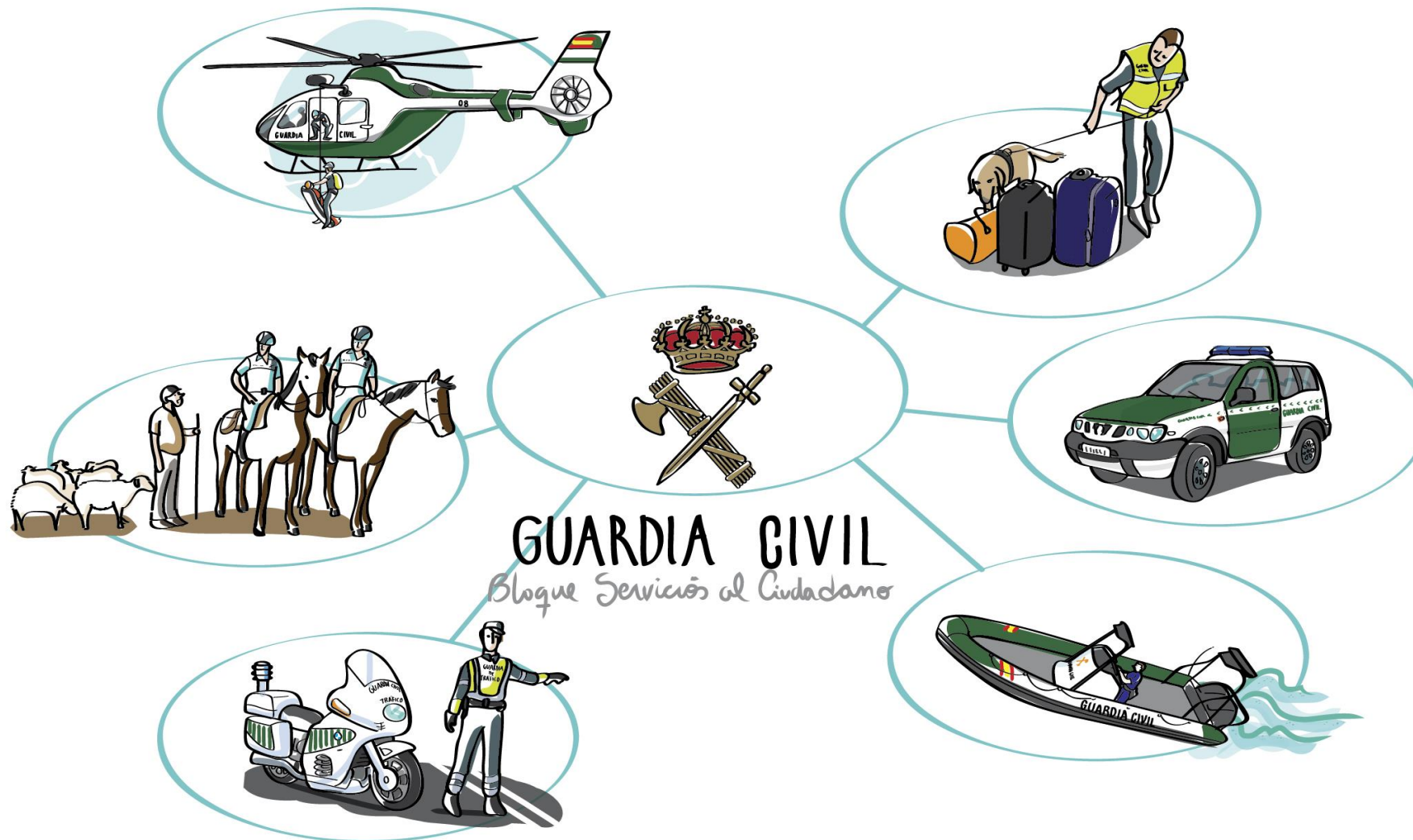
En lectura fácil

Adaptado
por:



con la
colaboración de:







Los derechos de los ciudadanos

Servicios

**Información al ciudadano
y consultas**

Sugerencias y quejas



**Teléfonos de Emergencia
y Formas de Contacto**



Los derechos de los ciudadanos y la Guardia Civil

La Guardia Civil defiende los derechos de los ciudadanos, estos derechos son:

- La protección de las personas y sus bienes, sus derechos y libertades.
- Ayudar al ciudadano en cualquier momento en caso de necesidad.
- Recibir un trato respetuoso y digno.
- El respeto a la intimidad personal y al secreto de los asuntos personales.
- Recibir atención sin discriminación por motivo de raza, religión, sexo u otra condición.
- Que se resuelvan los asuntos de forma correcta y rápida, recibiendo información sobre ello.
- Recibir información general, asesoramiento y orientación.



Derechos
del Ciudadano



[Teléfonos de Emergencia
y Formas de Contacto](#)

[Normas que regulan los derechos de los
ciudadanos
y la Guardia Civil](#)



Normas que regulan los derechos de los ciudadanos y la Guardia Civil

Las normas más importantes que regulan los derechos de los ciudadanos y los principios en los que se basa la actuación de la Guardia Civil son:

- La Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas explica los derechos que tienen los ciudadanos cuando se relacionan con la Guardia Civil.
- El artículo 5 de La Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, explica las normas básicas de actuación de la Guardia Civil.
- El artículo 4 de La Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, explica que el Servicio a los ciudadanos es un fin principal de la Guardia Civil.



Derechos
del Ciudadano



[Teléfonos de Emergencia
y Formas de Contacto](#)



Servicios de la Guardia Civil al ciudadano

La Dirección General de la Guardia Civil quiere que la ciudadanía:

- Tenga información sobre los servicios que presta la Guardia Civil para su protección.
- Sepa que la Guardia Civil atiende a los ciudadanos cuando tienen un problema de seguridad. Por ejemplo, por un robo, la protección de la persona en caso de agresión, un rescate en la montaña o un auxilio a la persona que ha tenido un accidente.
- Conozca todo lo que hace la Guardia Civil en su trabajo, cómo lo hace y sus compromisos de respuesta al ciudadano en sus servicios.
- Conozca sus derechos como ciudadano cuando se relacione con la Guardia Civil y las formas de participar y colaborar para mejorar los servicios.



La Guardia Civil comunica sus servicios y compromisos a la sociedad en sus Cartas de Servicios, que son:

[Carta de Servicios de las Intervenciones de Armas](#)

[Carta de Servicios Generales](#)

[Carta de Servicios Informáticos](#)



Información al ciudadano y consultas

Atención al ciudadano

Pedir información

Colaborar con la Guardia Civil



Teléfonos de Emergencia
y Formas de Contacto





Atención al Ciudadano

La atención a los ciudadanos se hace en las **dependencias y puestos de la Guardia Civil** por todo el territorio, para:

- Hacer peticiones, sugerencias, quejas o súplicas.
- Gestionar asuntos que corresponden a la Guardia Civil.
Por ejemplo, orientar para pedir un permiso de armas, para poner una denuncia por un robo, para informar cómo trabajar en la Guardia Civil.
- Recibir las sugerencias de los ciudadanos o de los empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios que se dan a los ciudadanos.
- Recibir las quejas y reclamaciones de los ciudadanos.



En Madrid, también está la **Oficina de Información y Atención al ciudadano**.

[Teléfonos de Emergencia](#)
y [Formas de Contacto](#)

[Dependencias y Puestos de](#)
[Información de la Guardia Civil](#)

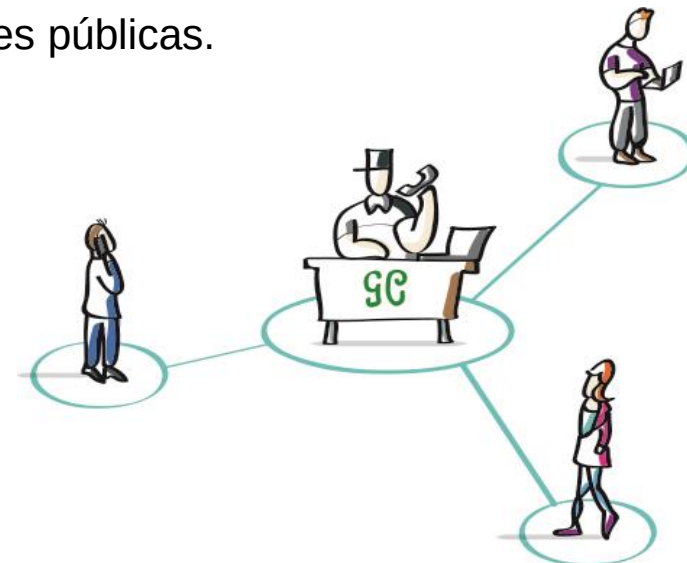
[Oficina de Información](#)
y [Atención al ciudadano](#)



Pedir información

La información que se puede pedir a Oficina de Atención e Información al ciudadano es información general sobre:

- El funcionamiento, las funciones o la dirección de organismos y administraciones públicas.
- Las normas y los pasos a seguir para hacer alguna solicitud.
Por ejemplo, para pedir un permiso de armas o para poder trabajar en la Guardia Civil.
- Información particular, sobre procedimientos en tramitación.
Por ejemplo, información sobre una denuncia por el robo del coche y mucha más información.



[Teléfonos de Emergencia
y Formas de Contacto](#)

[¿Cómo puedo pedir información?](#)



[Bloque Servicios al ciudadano](#) > [Información al ciudadano y consultas](#) > [Pedir información](#) > ¿Cómo puedo pedir información?



¿Cómo puedo pedir información?

[Teléfono](#)

[Internet](#)

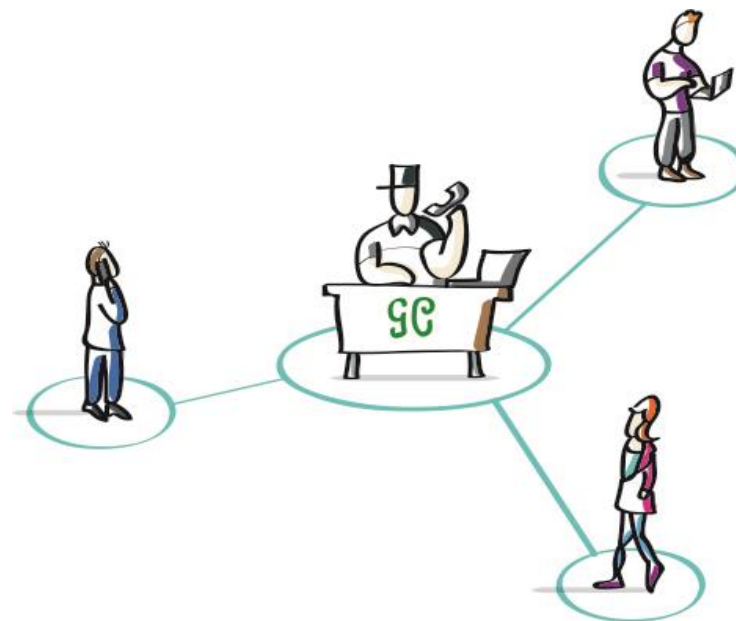
[En persona o por correo postal](#)

Para que la Guardia Civil pueda resolver las consultas es obligatorio dar los siguientes datos personales:

- Nombre y apellidos.
- Documento Nacional de Identidad.
- Dirección completa, con población y provincia.
- Teléfono. Dirección de correo electrónico.



[Teléfonos de Emergencia y Formas de Contacto](#)





¿Cómo puedo pedir información?

Teléfono

Para información general:

- Teléfono: 900 101 062
- Fax: 900 102 062

Para ayuda contra el terrorismo:

- Teléfono: 910 100 062

Para Gabinete de Prensa:

- Teléfono: 915 146 010

Internet

Por Internet:

Para hacer preguntas o sugerencias:

sugerencias@guardiacivil.org

ingreso@guardiacivil.org

trafico@guardiacivil.org

seprona@guardiacivil.org



[Bloque Servicios al ciudadano](#) > [Información al ciudadano y consultas](#) > [Pedir información](#) > ¿Cómo puedo pedir información?



¿Cómo puedo pedir información?

Teléfonos de Emergencias

062

El número **062** de la Guardia Civil atiende directamente las 24 horas del día, todos los días del año.

En caso de peligro inmediato para las personas o para los bienes, se puede pedir auxilio a la Guardia Civil, que atenderán inmediatamente hasta que acuda el cuerpo policial que debe actuar.



112

Es un número único de asistencia para cualquier tipo de emergencia:

- Sanitaria: ambulancia.
- De extinción de incendios: Bomberos.
- Salvamento o seguridad ciudadana: Policía y Guardia Civil.



[Bloque Servicios al ciudadano](#) > [Información al ciudadano y consultas](#) > [Pedir información](#) > ¿Cómo puedo pedir información?



¿Cómo puedo pedir información?

Por la Sede Electrónica en Internet

Necesita firma digital de la persona

<https://sedeguardiacivil.gob.es/ciudadano/inicio>

Hacer una denuncia por Internet

Hay que ir a un puesto de la Guardia Civil para firmar la denuncia en el plazo de 72 horas

<https://e-denuncia.guardiacivil.es/eDenuncia/index.faces>



[Teléfonos de Emergencia](#)
y [Formas de Contacto](#)

Comunicación por correo electrónico:

Para hacer sugerencias en general:

sugerencias@guardiacivil.org

Para consultar sobre la forma de entrar en la Guardia Civil:

ingreso@guardiacivil.org

Para pedir o dar información sobre Tráfico

trafico@guardiacivil.org

Para consultas medioambientales y dar información:

seprona@guardiacivil.org



[Bloque Servicios al ciudadano](#) > [Información al ciudadano y consultas](#) > [Pedir información](#) > ¿Cómo puedo pedir información?



¿Cómo puedo pedir información?

En persona o por correo postal

De forma personal o correo postal en:

Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
C/ Guzmán el Bueno, 110
28003 Madrid.

Puedes llegar en transporte público:

- En metro: Línea 6, estación Guzmán el Bueno.
- En autobús: Línea 2, 44, 45 y Circular.



[Teléfonos de Emergencia](#)
[y Formas de Contacto](#)

[Dependencias y Puestos de](#)
[Información de la Guardia Civil](#)

Plano de la situación de la oficina:



[Horario de atención al público](#)
[de la Oficina de Información y](#)
[Atención al Ciudadano](#)



[Bloque Servicios al ciudadano](#) > [Información al ciudadano y consultas](#) > [Pedir información](#) >
¿Cómo puedo pedir información?



¿Cómo puedo pedir información?

Horario de atención al público de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano

El horario de atención de la Oficina es:

Del 16 de septiembre al 15 de junio.

- De lunes a viernes de 9 de la mañana a 5 de la tarde.
- Los sábados de 9 de la mañana a 2 de la tarde.

Del 16 de junio a 15 de septiembre.

- De lunes a viernes de 8 de la mañana a 3 de la tarde.
- Los sábados de 9 de la mañana a 2 de la tarde.



[Teléfonos de Emergencia
y Formas de Contacto](#)





[Bloque Servicios al ciudadano](#) > [Información al ciudadano y consultas](#) > Colaborar con la Guardia Civil



Colaborar con la Guardia Civil

Si quiere comunicar cualquier tipo de información de interés para su seguridad o cualquier otro tema relacionado con la Guardia Civil, puede utilizar la cuenta de correo electrónico:

sugerencias@guardiacivil.org

Los datos personales de los ciudadanos que hacen consultas son tratados de forma confidencial cumpliendo la Ley de Protección de Datos de carácter personal.



[Teléfonos de Emergencia
y Formas de Contacto](#)

[Formulario de colaboración
ciudadana anónimo](#)

[¿Cómo se protegen mis datos?](#)



¿Cómo se protegen mis datos?

Para cumplir con la Ley de Protección de Datos de carácter personal se informa a los ciudadanos:

- Que sus datos personales se incluyen en un fichero llamado Registro Electrónico de la Guardia Civil, propiedad de la Dirección General de la Guardia Civil.
- El responsable del fichero es el Gabinete Técnico de la Dirección General de la Guardia Civil, que es un grupo de apoyo a la Dirección General.
- El fichero está inscrito en el Registro de la Agencia de Protección de Datos Personales.
- Los datos son confidenciales y se dan sólo a personas o administraciones autorizadas.



Los ciudadanos pueden consultar, cambiar o quitar sus datos con una petición a la:

[Teléfonos de Emergencia
y Formas de Contacto](#)

[Oficina de Información
y Atención al ciudadano](#)



Sugerencias y quejas

En todos los Puestos y Unidades de la Guardia Civil hay un Libro de Quejas y Sugerencias. La Guardia Civil se compromete a responder en el plazo de 18 días a una queja o sugerencia. Los ciudadanos pueden hacer quejas o sugerencias de muchas formas:

En persona en Dependencia o Puesto de la Guardia Civil

Rellenar el Formulario de Quejas o Sugerencias en el Puesto de la Guardia Civil.

[Formulario de Quejas o Sugerencias](#)

Por correo postal

Es necesaria la identificación del ciudadano con su DNI.

Remitir Formulario de Quejas o Sugerencias a:
Oficina de Atención al Ciudadano de la Guardia Civil
C/ Guzmán el Bueno, 110
28003 Madrid.

[Dependencias y puestos de Información de la Guardia Civil](#)

Por Internet

Se necesita firma electrónica de la persona

Para quejas y sugerencias:
<https://sede.mir.Gob.es/quejas>

sugerencias@guardiacivil.org

Para sugerencias de la página Web:
sugerencias-web@guardiacivil.org