

CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA GUARDIA CIVIL

2022-2025



MINISTERIO
DEL INTERIOR



GUARDIA CIVIL
DIRECCIÓN GENERAL

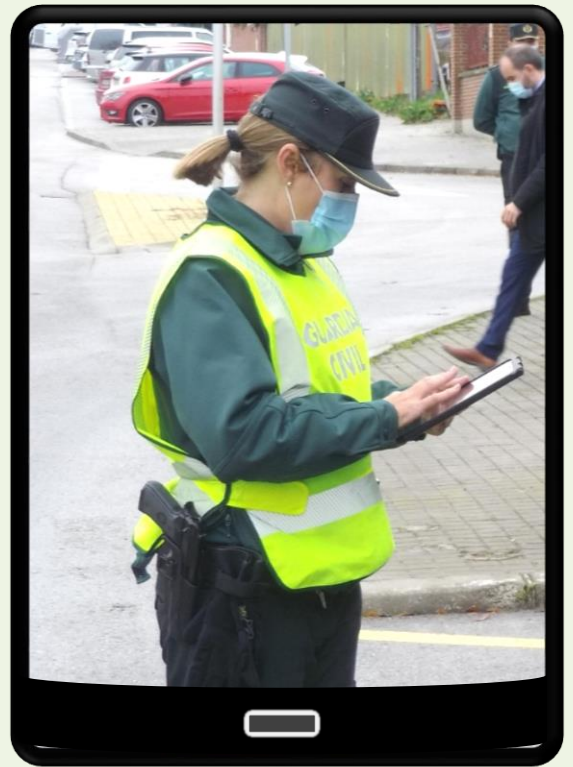
ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	2
2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	3
2.1. Principales servicios que se prestan.....	3
2.2. Derechos de los usuarios en relación con los servicios.....	4
3. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS.....	5
3.1. Niveles de calidad que se ofrecen.....	5
3.2. Indicadores para la evaluación de la calidad y seguimiento de los compromisos.....	6
4. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O REPARACIÓN.	7
5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	8
5.1 Requisitos técnicos	8
5.2 Direcciones telefónicas de contacto.....	8
5.3 Identificación de la Unidad Responsable de la Carta.....	9

1. PRESENTACIÓN

La Dirección General de la Guardia Civil (DGGC) es el órgano del Ministerio del Interior encargado de la ordenación, dirección, coordinación y ejecución de las misiones que le encomienden las disposiciones vigentes, de acuerdo con las directrices y órdenes emanadas de los Ministerios del Interior y de Defensa, en el ámbito de sus respectivas competencias.




Mediante esta carta de servicios electrónicos se informa a la ciudadanía de los servicios que se prestan, especificaciones de uso y compromisos y sistemas de aseguramiento de su calidad de acuerdo a la normativa:



- [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.](#)
- [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- [Orden INT/2936/2009, de 27 de octubre, por la que se crea el registro electrónico de la Guardia Civil.](#)
- [Orden INT/649/2010, de 12 de marzo, por la que se crean varias sedes electrónicas en el Ministerio del Interior.](#)
- [Resolución de 2 de febrero de 2012, de la Dirección General de la Guardia Civil, por la que se amplían los procedimientos incluidos en el ámbito de aplicación del Registro Electrónico de la Guardia Civil. \(BOE Núm. 40\)](#)

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

2.1. Principales servicios que se prestan

- ☑ Acceso al *Portal de Internet* <http://www.guardiacivil.es> con *información general* sobre la Guardia Civil, funciones, organización, medios de contacto, y ubicación de la unidades, procedimientos telemáticos, contenidos multimedia, acceso profesional, información sobre violencia de género, consejos de seguridad, colaboración ciudadana, cultura de seguridad, etc.
- ☑ Plataforma *E-denuncia*: <https://e-denuncia.guardiacivil.es/eDenuncia/index.faces> desde donde se pueden formular denuncias sobre los hechos que en el portal se detallan así como siguiendo los procedimientos indicados para cada uno de los mismos.
- ☑ Realización de trámites a través de la *Sede Electrónica*:
<https://sede.guardiacivil.gob.es>
- ☑ Formulación de *quejas y sugerencias* a través del enlace con la Sede Electrónica del *Ministerio del Interior*:
<http://www.interior.gob.es/es/web/interior/sede-electronica>
- ☑ Solicitud de *Cita previa* para la tramitación de *cuestiones de armas y explosivos* directamente con las respectivas Intervenciones de Armas y Explosivos territoriales para empresas y la ciudadanía:
<http://run.gob.es/citagc>
- ☑ Solicitud de *Cita Previa telemática* para la presentación de denuncias en determinadas dependencias de la Guardia Civil:
https://www.guardiacivil.es/es/servicios/denuncias/Cita_previa/index.html
- ☑ Información, asesoramiento y comunicación de la ciudadanía a través de distintas *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://www.tiktok.com/@guardiacivil?lang=es>



<https://canalguardiacivil.Tumblr.com>



<https://twitter.com/gdtguardiacivil>



<https://www.facebook.com/GrupoDelitosTelematicos>

- ✓ **Atención telemática** a través de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC), teléfono **900 101 062**, y los correos electrónicos recogidos en el punto 5.2.

2.2. Derechos de los usuarios en relación con los servicios

Respecto de los servicios descritos, además de los derechos expresamente reconocidos por el ordenamiento jurídico, serán de aplicación los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Se podrán formular quejas y sugerencias de servicios prestados por la Guardia Civil presencialmente, por correo postal o a través de la sede electrónica.

De las quejas y sugerencias formuladas, los ciudadanos 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, si bien podrán ser tenidas en cuenta a efectos de gestión interna.

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 se compromete a:

- ☑ *Las incidencias de mantenimiento que impliquen la inoperatividad del Portal de Internet o de la Sede Electrónica serán comunicadas con una antelación mínima de 24 horas.*
- ☑ *Subsanar los errores de contenido detectados y comunicados por la ciudadanía en un plazo máximo de 2 días.*
- ☑ *Publicar información institucional de relevancia, alertas y consejos de seguridad en las diferentes redes sociales oficiales con un mínimo de 15 tweets en Twitter, 2 imágenes en Instagram, 5 post en Facebook y 5 vídeos en YouTube como media semanal para cada red social.*
- ☑ *Resolución de las incidencias del portal web en un periodo inferior a 8 horas, al margen de las incidencias técnicas de mantenimiento previamente advertidas.*
- ☑ *Publicar en el portal de internet los resultados de las pruebas de conocimientos teórico-prácticos y psicotécnicos de los procesos selectivos para la incorporación a la Escala de Cabos y Guardias en un plazo máximo de 10 días.*
- ☑ *Contestar en un plazo máximo de 2 meses las solicitudes de información general al margen de los procedimientos reglados ante el Delegado de Protección de Datos a través de la sede electrónica.*
- ☑ *Publicar en el Portal de Internet antes del 31 de enero de cada año el informe anual de seguimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios en el que se indique el grado de cumplimiento en función del indicador establecido.*
- ☑ *Impulsar el uso del servicio de Cita previa telemática para realizar los trámites relativos a las Intervenciones de armas con el objetivo de que, al menos un 65% de las tramitaciones que se lleven a cabo presencialmente por la ciudadanía, hayan utilizado este sistema.*

3.2. Indicadores para la evaluación de la calidad y seguimiento de los compromisos.

Para el conveniente seguimiento del nivel de calidad de los servicios que la Guardia Civil presta al ciudadano, se establecen los siguientes indicadores:

- Porcentaje de incidencias por mantenimiento que impliquen a la operatividad del Portal o de la Sede Electrónica, comunicadas con una antelación de 24 horas.*
- Porcentaje de errores de contenido que hayan sido subsanados en el plazo de 2 días desde su comunicación por parte de los usuarios.*
- Número diario y semanal de posts, tweets, imágenes, videos, etc. publicados en Facebook. Instagram, Twitter, Youtube.*
- Porcentaje de publicaciones de resultados de las pruebas de conocimientos teórico-prácticos y psicotécnicas de los procesos selectivos para la incorporación a la Escala de Cabos y Guardias que se publican en un plazo de 10 días hábiles.*
- Porcentaje de incidencias del portal web que son subsanadas antes de las 8 horas al margen de las operaciones de mantenimiento previamente anunciadas.*
- Porcentaje de desviación, respecto al 31 de enero de cada año, de la publicación del Informe anual de seguimiento de compromisos de esta Carta de Servicios.*
- Porcentaje de trámites presenciales relativos a las Intervenciones de armas que hayan sido concertados telemáticamente a través del servicio de Cita previa.*

4. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O REPARACIÓN.

Si la persona considera que no se han cumplido los compromisos declarados en la presente Carta, podrá presentar las reclamaciones oportunas por cualquiera de las formas recogidas en el artículo 16.4 de la Ley 30/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o por correo electrónico dirigido a la Unidad responsable de la presente Carta (cartadeservicios@guardiacivil.org), especificando el compromiso que se considera incumplido, así como los hechos o circunstancias que a su juicio han incurrido en dicho incumplimiento.

La Unidad responsable de esta Carta de Servicios informará al reclamante por correo postal o correo electrónico, según la preferencia expresada por éste, de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

5.1 Requisitos técnicos

- ☑ *Para poder acceder a los servicios electrónicos, descritos en la presente carta es necesario disponer de un dispositivo con conexión a Internet.*
- ☑ *Para el acceso al **Portal de Internet** se requiere un navegador Web actualizado.*
- ☑ *Para poder acceder a la **Sede Electrónica** se precisan los requisitos técnicos descritos en la siguiente url:*

<https://sede.guardiacivil.gob.es/pagina/index/directorio/requisitostecnicos>

*Para el componente de **firma electrónica**, se atenderá a lo descrito en la siguiente url:*

http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Identidad_y_firmaelectronica.html

5.2 Direcciones telefónicas de contacto

- ☑ sugerencias@guardiacivil.org: *aportación de sugerencias.*
- ☑ ingreso@guardiacivil.org : *comunicaciones, subsanación dudas e incidencias proceso selectivo Escala de Cabos y Guardias de la Guardia Civil.*
- ☑ seprona@guardiacivil.org : *consultas medioambientales y aportación de informaciones por la ciudadanía.*
- ☑ sugerencias@guardiacivil.org : *remisión de sugerencias.*
- ☑ sustraccion-recien-nacidos@guardiacivil.org : *notificaciones recogidas en Guardia Civil sobre sustracción de recién nacidos.*
- ☑ sede-electronica@guardiacivil.org: *aportación de sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la Sede Electrónica.*

- ☑ emume@guardiacivil.org : *consultas sobre violencia de género y aportación de información por los ciudadanos.*
- ☑ centros-educativos@guardiacivil.org : *peticiones realizadas por los centros educativos para realización actividades.*
- ☑ calendariosolidario@guardiacivil.org : *peticiones realizadas de los calendarios solidarios que patrocina la Guardia Civil.*
- ☑ colabora@guardiacivil.org : *aportaciones de información policial realizadas por los ciudadanos sobre cualquier hecho delictivo observado.*
- ☑ dggc-dpd@guardiacivil.org : *consultas y reclamaciones relativas a la protección de datos de carácter personal.*
- ☑ 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 con fines de explotación sexual, explotación sexual y personas en situación de vulnerabilidad en este contexto. Cuentan con información y asesoramiento ser atendidas en varios idiomas.*

5.3 Identificación de la Unidad Responsable de la Carta.

La unidad responsable de la presente Carta de Servicios es el Gabinete Técnico de la Dirección General de la Guardia Civil.

Teléfono: *91 514 6000 Ext. 6548002*

Email: *dg-gabinetetecnico@guardiacivil.org*

Dirección Postal: *Dirección General de la Guardia Civil (Gabinete Técnico)
C/ Guzmán el Bueno, 110. Edificio I, 5ª planta. 28.071 - Madrid.*