

## 5. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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 39/2015, 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](mailto: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.



## 6. 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](http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Identidad_y_firmaelectronica.html)

## 7. UNIDAD RESPONSABLE

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

**Teléfono**

**91 514 60 00. Ext. 6548002**

**Email:**

**[dg-gabinetetecnico@guardiacivil.org](mailto: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.**



# CARTA DE SERVICIOS ELECTRONICOS DE LA GUARDIA CIVIL

## 2022 ~ 2025



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DEL INTERIOR



## 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:

## 2. SERVICIOS AL CIUDADANO

- Acceso al Portal de Internet: <http://www.guardiacivil.es> con información general sobre la Guardia Civil, funciones, organización, medios de contacto, y ubicación de las 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](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.twitter.com/GUARDIACIVIL)
- ▶ [HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/GUARDIACIVIL.ES](https://www.facebook.com/GUARDIACIVIL.ES)
- ▶ [HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/USER/GUARDIACIVIL](https://www.youtube.com/user/GUARDIACIVIL)
- ▶ [HTTPS://WWW.FLICKR.COM/PHOTOS/GUARDIACIVIL/](https://www.flickr.com/photos/GUARDIACIVIL/)
- ▶ [HTTPS://WWW.TIKTOK.COM/@GUARDIACIVIL?LANG=ESS](https://www.tiktok.com/@GUARDIACIVIL?LANG=ESS)
- ▶ [HTTPS://CANALGUARDIACIVIL.TUMBLR.COM](https://canalguardiacivil.tumblr.com)
- ▶ [HTTPS://TWITTER.COM/GDTGUARDIACIVIL](https://twitter.com/GDTGUARDIACIVIL)
- ▶ [HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/GRUPODELITOSTELEMATICOS](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.



## 3. NIVELES DE CALIDAD OFRECIDOS

- 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.

- Subsanción de 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.

## 4. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

- 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 semanal de posts, tweets, imágenes, vídeos, etc. publicados en Facebook, Instagram, Twitter, Youtube.

- 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 publicaciones de resultados de las pruebas de conocimientos teórico-prácticos y psicotécnicos 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 contestaciones de solicitudes de información ante el Delegado de Protección de Datos formuladas a través de la Sede Electrónica que son emitidas en un plazo inferior a los 2 meses.

- 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.

