

La primera Carta de Servicios Electrónicos de la Guardia Civil data de 2012, fruto de la importancia que estaban cobrando los servicios que nuestra Institución prestaba a través de medios electrónicos. Actualizándose desde entonces.

La última actualización de la carta de servicios electrónicos se aprobó en 2022. En esta actualización de la Carta de Servicios Electrónicos de la Guardia Civil, se recogen los **servicios que presta la Guardia Civil a través del portal web, la Sede Electrónica, las Redes Sociales** (Youtube, Instagram, Twitter, Facebook, Flickr, Tumblr) y la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC), así como los compromisos asumidos más allá de las obligaciones legales que nos afectan.

- [Carta de Servicios Electrónicos 2022-2025](#)
- [Tríptico de la Carta de Servicios Electrónicos 2022-2025](#)
- [Indicadores de la Carta de Servicios Electrónicos \(2022-2025\)](#)

Servicios electrónicos

- **A través de la página web se ofrece 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](#) 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](#).
- **Formulación de quejas y sugerencias** a través del enlace con la [Sede Electrónica del Ministerio del Interior](#).
- 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.
- Solicitud de **"cita previa" para la presentación de denuncias** en determinadas dependencias de la Guardia Civil.
- **Información, asesoramiento y comunicación** de la ciudadanía a través de distintas redes sociales:
 - [X](#)
 - [Facebook](#)
 - [Youtube](#)
 - [Flickr](#)
 - [Instagram](#)
 - [TikTok](#)
- **Atención telemática** a través de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC), teléfono 900 101 062, y los correos electrónicos:
 - sugerencias@guardiacivil.org
 - ingreso@guardiacivil.org
 - seprona@guardiacivil.org
 - sustraccion-recien-nacidos@guardiacivil.org
 - emume@guardiacivil.org
 - centros-educativos@guardiacivil.org
 - calendariosolidario@guardiacivil.org
 - colabora@guardiacivil.org
 - dggc-dpd@guardiacivil.org
 - proteccion-menor@guardiacivil.org
 - trata@guardiacivil.org

Compromisos

- 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.

Indicadores y seguimiento

- Porcentaje de días en los que los servicios electrónicos se encuentren operativos.
- Número de trámites administrativos que figuran en el Portal de Guardia Civil adaptados al procedimiento electrónico.
- Porcentaje de errores de contenido que hayan sido corregidos en el plazo de 2 días hábiles desde su detección y comunicación por parte de los usuarios.
- Porcentaje de quejas y sugerencias recibidas contestadas en un plazo máximo de 18 días hábiles.
- Porcentaje de notas de prensa publicadas en el Portal sobre actuaciones relevantes llevadas a cabo por la Guardia Civil, en las 24 horas siguientes desde que ocurrió el hecho noticiable.

Medidas de subsanación

Si considera que no se han cumplido los compromisos declarados en la Carta de Servicios, podrá dirigirse a la Unidad responsable, especificando el compromiso que se considera incumplido, así como los hechos o circunstancias que a su juicio han incurrido en dicho incumplimiento. Los datos de contacto son:

- **Correo electrónico:** cartadeservicios@guardiacivil.org
- **Dirección postal:**

Dirección General de la Guardia Civil
Gabinete Técnico
C/ Guzmán el Bueno, 110 CP 28003 MADRID

- **Formulario electrónico de quejas y sugerencias** disponible en la [página web del Ministerio del Interior](#) y en su [Sede Electrónica](#).

La Unidad responsable le informará de las causas del incumplimiento y de la ejecución, en su caso, de las medidas pertinentes para evitar su repetición.