



Guardi@ Civil

REQUISITOS TÉCNICOS

- Para el acceso al Portal Institucional se requiere un navegador Web que cumpla la especificación W3C HTML 4.0.1 o superior.

- Para acceder a la Sede Electrónica, en cuyo apartado de Requisitos Técnicos se encuentran actualizadas las especificaciones de uso y acceso, se precisa de lo siguiente:

- * Sistema Operativo Windows (XP, Vista o Windows 7) o Linux (Guadalinex 4.x, Ubuntu v5.10 y Red Hat v4.0).
- * Navegador web con javascript habilitados (Internet Explorer 6 ó 7, Mozilla Firefox 1.0 a 1.5).
- * Máquina virtual java.
- * Certificado digital.
- * Cliente de firma electrónica.

Para ambos, software para visualización de archivos en formato .pdf.

UNIDAD RESPONSABLE

La Unidad 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.
dg-gabinetetecnico@guardiacivil.org.

El 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, recoge dentro de sus programas el referido a la publicación de las Cartas de Servicios Electrónicos operativos.

Estos documentos pretenden informar a los ciudadanos acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad asumidos en su prestación por los departamentos y organismos públicos, de modo que los usuarios de estos servicios puedan intervenir más activamente en la mejora de la Administración.

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



2012

Carta de Servicios Electrónicos



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

A TRAVÉS DEL PORTAL

<http://www.guardiacivil.es>,

se pone a disposición del ciudadano lo siguiente:

- Información general sobre la Guardia Civil, en particular sobre sus funciones, estructura y organización, carrera profesional, historia, gestión estratégica, participación internacional y servicios en favor de la comunidad
- Información sobre cómo dirigirse a la Guardia Civil, teléfonos de emergencia, formas de contacto y cuáles son los derechos que le asisten a los ciudadanos
- Información sobre qué hacer en casos de violencia de género, abuso a menores y sobre la atención que se presta a las víctimas.
- Posibilidad de formular consultas, quejas y sugerencias.
- Información y formularios en formato .pdf para el inicio de procedimientos administrativos gestionados por la Guardia Civil.
- Formularios para la solicitud de ayudas por ser víctima de atentado terrorista.
- Posibilidad de consulta de fondos documentales.
- Guía de consejos sobre su seguridad.
- Canal permanente para la colaboración ciudadana en el esclarecimiento de delitos y en la búsqueda de personas desaparecidas o requisitorias o efectos y obras de arte sustraídas.
- Tablón de anuncios, donde se informará sobre los resultados de los procesos selectivos gestionados por Guardia Civil.
- Contenidos multimedia, notas de prensa y resúmenes de noticias sobre la actividad de la Guardia Civil y su papel institucional. Publicación de referencias de la Revista de la Guardia Civil, de Cuadernos de la Guardia Civil y de otra bibliografía relacionada con la Institución.

A TRAVÉS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC):

Teléfono 900 101 062

sugerencias@guardiacivil.es / ingreso@guardiacivil.es / trafico@guardiacivil.es / seprona@guardiacivil.es):

- Realización de consultas y solicitudes.
- Obtención de información relativa a la Guardia Civil.
- Formulación de quejas y sugerencias.

A TRAVÉS DE SEDE ELECTRÓNICA,

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

-Solicitud y seguimiento electrónico de la tramitación de:

- La cancelación de antecedentes policiales.
- Las autorizaciones y habilitaciones en materia de seguridad privada, competencia de la Guardia Civil.
- Las licencias de armas, y otros procedimientos relacionados con Armas y Explosivos.
- El ingreso en las Escalas de Cabos y Guardias y Facultativas Técnica y Superior.
- Otros no relacionados específicamente con Guardia Civil, a través del Registro General Auxiliar.

-Formulación de quejas y sugerencias.

-Enlace con otras sedes electrónicas del Ministerio del Interior y páginas web del ámbito de la Administración Electrónica.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- Mantener operativos el Portal de Internet y la Sede Electrónica 24 horas al día, los 7 días de la semana, salvo causa ajena a la Institución o incidencias acontecidas por la realización de tareas de mantenimiento necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios. Las incidencias por mantenimiento serán comunicadas con una antelación mínima de 24 horas.
- Disponer del 100 % de los trámites administrativos que figuran en el Portal, como procedimientos netamente electrónicos a través de Sede Electrónica.
- Corregir los errores de contenido detectados y comunicados por los usuarios en el plazo máximo de 2 días hábiles.
- Contestar las quejas y sugerencias recibidas por esta vía en un plazo máximo de 18 días hábiles.
- Publicar a través del Portal notas de prensa sobre las actuaciones relevantes llevadas a cabo por la Guardia Civil, en un plazo máximo de 24 horas desde que ocurrió el hecho noticiable.

INDICADORES

- 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 el usuario considera que no se han cumplido los compromisos declarados en la presente Carta, se podrán formular las reclamaciones oportunas bien dirigiéndolas a la Unidad responsable, mediante escrito o correo electrónico, bien empleando el formulario electrónico de quejas y sugerencias disponible tanto en la Sede Electrónica como en la página web del Ministerio del Interior (<http://www.mir.es>).

El reconocimiento de las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta corresponderá al Director General de la Guardia Civil, y no dará, en ningún caso, lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

Como medida de subsanación ante el incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, se establece la comunicación al reclamante por correo postal o medios electrónicos, según preferencia expresada por éste, de la causa o causas que provocaron el incumplimiento y de la ejecución, en su caso, de las medidas pertinentes para evitar su repetición.