PANORAMA | Sociedad

La Guardia Civil pone en marcha la denuncia telemática completa sin tener que acudir a una instalación oficial

Herramienta que supone una apuesta firme de cercanía con la ciudadanía

Redacción
Jueves 10 de julio de 2025 - 16:57

La Guardia Civil pone en marcha la denuncia telemática completa sin tener que acudir a una instalación oficial, además de otras mejoras en la atención a la ciudadanía a través de nuevas tecnologías y soluciones de movilidad.

De esta manera, la Guardia Civil implanta el uso de la **Sede Electrónica** para que los ciudadanos puedan formular denuncias de manera telemática completamente sin tener que ir físicamente a una instalación oficial.

Con esta herramienta, la Guardia Civil hace una apuesta firme de cercanía con la ciudadanía, sobre todo, teniendo en cuenta el despliegue territorial del Cuerpo que abarca el 83% del territorio nacional, con zonas muy dispersas y poco pobladas donde en ocasiones para interponer una denuncia las personas tienen que acudir a otras poblaciones.

Se trata de una opción más que se ofrece a la ciudadanía sin que esto suponga que cualquier persona que quiera ira a denunciar a un Puesto pueda hacerlo o que llame al 062 para una emergencia.

Implantación de la denuncia telemática

La Guardia Civil lleva años implantando diferentes modos de acceso más fácil para la interacción con la ciudadanía, evitando desplazamientos y demoras en la formulación de denuncias.

Hasta ahora se podía denunciar telemáticamente, pero había que ir a ratificar la denuncia a un Puesto de la Guardia Civil. Con este sistema que hoy se implanta a través de la Sede electrónica se va a poder denunciar de manera completa con certificado digital sin tener que acudir a una instalación del Cuerpo.

¿Por qué usar la Sede Electrónica de la Guardia Civil?

La Guardia Civil quería contar con una herramienta que facilite la atención ciudadana y la recogida de denuncias, que ofrezca robustez y un nivel de securización altos. Además, la Sede Electrónica es una

solución existente sobradamente testada que ya cuenta con la familiaridad y confianza de la ciudadanía.

¿Cómo funciona la Denuncia Telemática?
Se puede acceder a la Sede Electrónica de la Guardia Civil, bien de forma directa, o bien desde la web corporativa de Guardia Civil u otros medios de difusión que enlacen a la misma.

En esta primera fase, en la plataforma se pueden realizar cinco procedimientos penales –daños, hurtos, sustracción de vehículos, sustracción en interior de vehículos y cargos fraudulentos con tarjeta bancaria u otros medios de pago electrónico- y dos procedimientos administrativos –pérdida o extravío de documentación y localización de documentación-.

Para acceder a los formularios específicos, se deberá realizar a través del sistema Cl@ve que permite identificar de forma inequívoca al denunciante que interpone la denuncia e informarle de los derechos que le asisten como denunciante.

Una vez completado el formulario, la denuncia no resultará válida hasta ser revisada y confirmada formalmente a través de la Sede Electrónica.

Para gestionar las denuncias que se reciban se ha puesto en marcha ON-RED, Oficina Nacional de Recepción Electrónica de Denuncias, formada por guardias civiles especialistas que estará operativa 24 horas, todos los días de la semana. Está oficina está físicamente en la sede del Incibe en León.

Ampliación del sistema de cita previa
Además de este procedimiento de denuncia telemática, se ha ampliado a todos los Puestos de la Guardia Civil el sistema de cita previa. Este sistema se implantó por primera vez en 2021 y desde entonces se ha ido ampliando por fases para garantizar su funcionamiento. El sistema permite reservar desde la web oficial www.guardiacivil.es un turno de atención personal en las oficinas de la Guardia Civil de las unidades en la que se encuentra implantado, bien para la presentación de denuncias o para la realización de cualquier otro trámite no urgente de los que se pueden realizar en un puesto.

Actualmente todos los Puestos de la Guardia Civil en España disponen de este sistema de cita previa que permite reducir los tiempos de espera y agilizar los trámites y aumentar la certeza y certidumbre de ser atendido en el momento que la persona decida. De esta forma se evitan aglomeraciones y se garantizan las mejores prácticas higiénico-sanitarias. Además, se mejora la calidad del servicio prestado y se hace una gestión más eficiente del personal de Guardia Civil que atiende a la ciudadanía.

Hay casos para los que no está recomendado este servicio como son los delitos con violencia e intimidación; hechos relacionados con violencia de género; cuando exista un autor que pueda ser reconocido por la víctima; si la víctima es menor de edad no emancipado o persona con discapacidad intelectual o psíquica.

Tampoco para delitos que se estén cometiendo que se acaban de cometer; los que se han producido en inmuebles con escalo, fractura de ventanas, puertas, paredes; o cuando han requerido la actuación policial en el lugar de los hechos.

Las citas se pueden solicitar a través de Internet (**https://www.guardiacivil.es**). No obstante, aquellas personas que no dispongan de este medio, podrán solicitarla por teléfono o presencialmente en su Puesto de la Guardia Civil de referencia. También se puede solicitar desde la App Cita Previa AGE, disponible para sistema Android y iOS.

Este sistema de cita previa junto a la denuncia telemática y la "cita previa" de las Intervenciones de Armas y Explosivos, responden al esfuerzo permanente que realiza la Guardia Civil para potenciar su atención presencial a la ciudadanía a través de nuevas tecnologías y soluciones de movilidad.

Otras iniciativas de atención ciudadana

Además de las iniciativas anteriormente explicadas, la Guardia Civil ofrece soluciones de movilidad para atender a las personas.

Por un lado, están las OMAC, Oficinas Móviles de Atención a la Ciudadanía, que son verdaderos Puestos móviles de la Guardia Civil desde dónde poder denunciar, obtener información y dar seguridad en lugares como puede ser el Camino de Santiago o eventos de gran concentración de personas o de emergencias como fue el caso de la dana de Valencia. Actualmente hay 21 OMAC que se tiene previsto ampliar en 40 unidades más en los próximos años para dotar a cada comandancia al menos con 1 unidad.

Por último, está el SIGO Movilidad que es una herramienta informática vía una tableta que llevan todas las patrullas de seguridad ciudadana que permite consultar bases, rellenar denuncias, etc. in situ sin necesidad de tener que acudir al Puesto.