



Guardia Civil

Comandancia de Soria



Carta de Servicios 2022-2025



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	5
2.1. Datos identificativos y fines de la Comandancia	6
2.2. Relación de servicios que presta la Comandancia	8
2.3. Derechos concretos de los ciudadanos en relación con los servicios	10
2.4. Formas de colaboración y participación de ciudadanos y usuarios	11
2.5. Formas de presentación de quejas y sugerencias.	12
3. COMPROMISOS DE CALIDAD	13
3.1. Indicadores de seguimiento	16
3.2. Medidas que aseguran la igualdad de trato, facilitan el acceso al servicio y mejoran las condiciones de prestación de mismo	19
3.3. Sistemas Normalizados de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos y Sostenibilidad.....	19
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	22
5. DIRECTORIOS DE INFORMACIÓN	24
5.1. Identificaciones, localizaciones y acceso de unidades Provinciales y Locales	24
5.2. Identificación y dirección de la Unidad Responsable de la Carta de Servicios	29
5.3. Otros datos de interés	30
6. NORMATIVA BÁSICA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS	30
<i>Leyes Orgánicas</i>	30
<i>Leyes y Reales Decretos Legislativos</i>	31
<i>Reales Decretos y Otras Normas</i>	32

1. PRESENTACIÓN

Este documento tiene por finalidad describir e informar acerca de los servicios que se realizan desde la Comandancia de la Guardia Civil de Soria, así como participar una serie de compromisos adquiridos hacia los ciudadanos, de acuerdo con el resto de [cartas de servicios del Cuerpo](#) aprobadas por la Subsecretaría del Interior (Ministerio del Interior):

- [Carta de Servicios Convencional de la Guardia Civil.](#)
- [Carta de Servicios Electrónicos de la Guardia Civil.](#)
- [Carta de Servicios de la Intervención Central de Armas y Explosivos.](#)



La carta de servicios describe la organización y distribución actualizada de la Guardia Civil a nivel provincial desde 1845, con el objetivo de asegurar la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizando la seguridad ciudadana, siendo ésta la misión encomendada a la Guardia Civil por la legislación vigente.

Mediante este documento se plantean los siguientes objetivos:

- ☑ *Identificar los niveles de **responsabilidad, estructura y organización** disponible para la prestación del servicio.*
- ☑ *Prestar unos servicios de seguridad a través de una gestión **cercana, ágil y eficaz**.*
- ☑ *Asumir el reto de **profundizar en sus niveles de auto exigencia y rendición de cuentas**.*
- ☑ *Satisfacer las demandas y expectativas de los **ciudadanos en sus relaciones con la Guardia Civil**.*
- ☑ *Mejorar la **transparencia** en la prestación del servicio.*
- ☑ *Informar de los compromisos de prestación de los servicios con unos determinados **estándares de calidad**.*
- ☑ *Llamar la atención sobre los **derechos de los ciudadanos** en relación con los servicios descritos.*
- ☑ *Colaborar con la **actividad institucional** en la provincia para mostrar la relevancia del servicio que presta la Guardia Civil en **el desarrollo económico y social** de Soria.*
- ☑ *Difundir la **cultura de seguridad** como compromiso compartido según recoge la [Estrategia de Seguridad Nacional](#).*

La colaboración y comunicación de los ciudadanos con las diferentes unidades del Cuerpo es un elemento clave y necesario para la prestación de unos servicios de calidad con la finalidad de conseguir la máxima satisfacción de sus intereses.

Por último hay que destacar que la Guardia Civil, en su labor cotidiana, es sensible ante su responsabilidad encaminada al logro colectivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030, habiéndose dotado para tal fin de un [Plan de Sostenibilidad](#) corporativo. Acorde al mismo, cada año la Dirección General de la Guardia Civil publica una [memoria anual](#).

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL



La Guardia Civil es un instituto armado de naturaleza militar y un cuerpo de seguridad del Estado que tiene asignada, en virtud del artículo 104.1 de nuestra Constitución, la misión genérica de “proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana”.

Se puede acceder al contenido de toda la información relativa a la Institución en:

<https://www.guardiacivil.es/es/institucional/index.html>

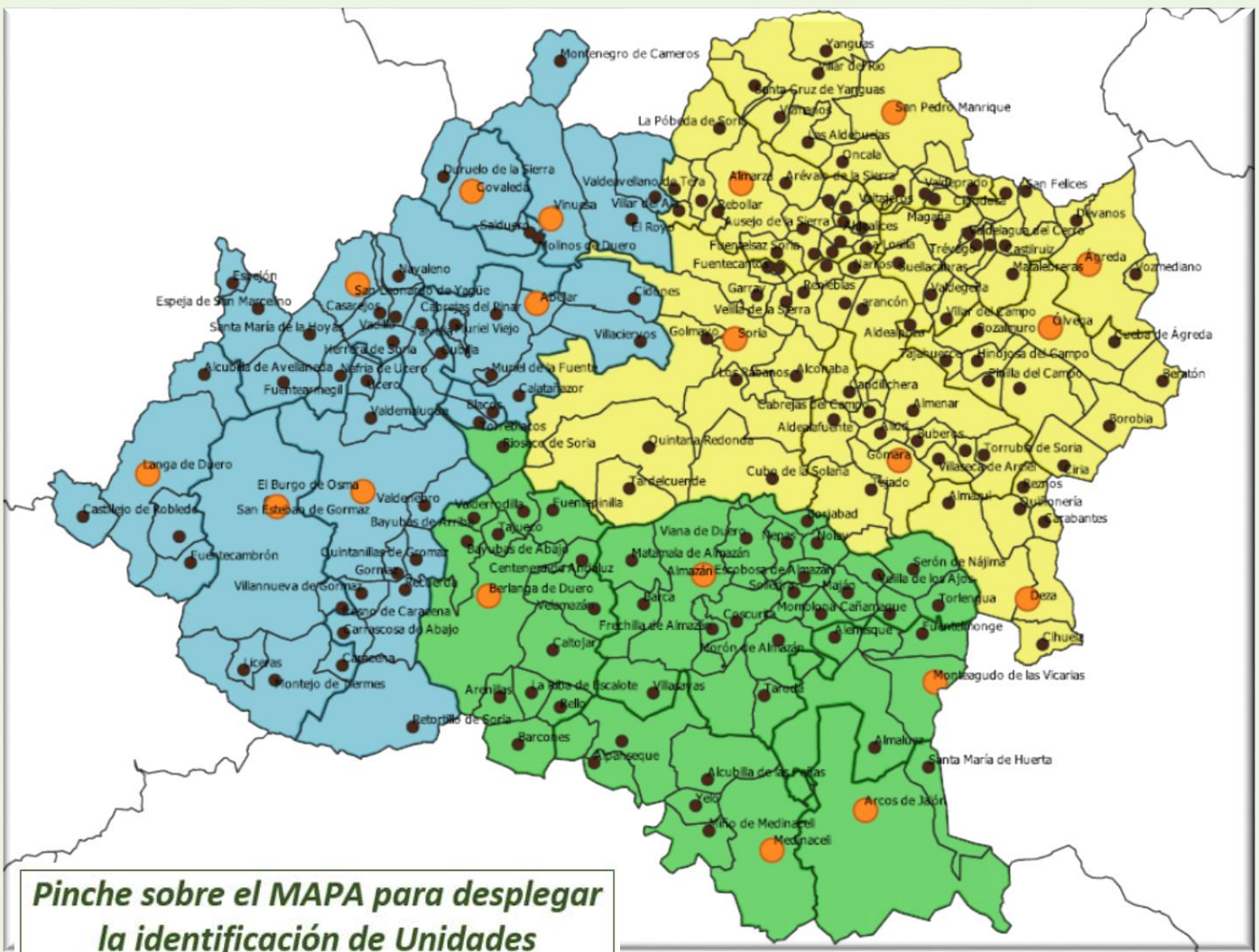
La organización periférica de la Dirección General de la Guardia Civil establece que las Zonas, Comandancias, Compañías y Puestos sean las Unidades encargadas de llevar a cabo en sus respectivas áreas geográficas de responsabilidad, incluido el mar territorial, las misiones que las disposiciones vigentes encomiendan al Cuerpo de la Guardia Civil.

La Comandancia de Soria asume la responsabilidad de la seguridad ciudadana en todos los municipios de la provincia, así como en gran parte del municipio de la ciudad de Soria.

2.1. Datos identificativos y fines de la Comandancia

La Comandancia de la Guardia Civil de Soria, al mando de un Teniente Coronel del Cuerpo, está integrada dentro de la estructura operativa de la Zona de Castilla y León, cuya demarcación coincide con el territorio de la Comunidad Autónoma homónima, beneficiándose de todos los apoyos que ésta le proporciona como escalón superior.

PUESTOS DE LA GUARDIA CIVIL EN LA PROVINCIA DE SORIA



La Comandancia está definida como la Unidad territorial fundamental de mando, planificación, dirección, ejecución, gestión, coordinación y control de los servicios dentro de la estructura de la Guardia Civil.

Como el resto de las Comandancias, Soria dispone de una Unidad provincial específica para el control del tráfico y la seguridad vial, que depende de la Jefatura de Comandancia de acuerdo con su normativa específica.

Con la finalidad de auxiliar al Jefe de la Comandancia en el cumplimiento de sus cometidos, sus órganos de dirección se estructuran actualmente en las siguientes Jefaturas funcionales: Operaciones, Policía Judicial e Información, Personal y Apoyo.

Su estructura se describe en el siguiente organigrama:



2.2. Relación de servicios que presta la Comandancia

La Comandancia de la Guardia Civil de Soria presta servicio de prevención y protección de la seguridad ciudadana en más del 97% del territorio de la provincia, lo que supone aproximadamente el 60% de población empadronada¹.




En la provincia de Soria , la Guardia Civil desempeña, en las áreas geográficas de las que es responsable, los siguientes servicios al ciudadano:





Servicio de seguridad ciudadana. *La Comandancia de Soria se estructura en 3 Compañías: (Soria, Almazán, El Burgo de Osma). Cada Compañía se distribuye en diferentes Puestos, permitiendo esta estructura en*


¹ Datos según el Instituto Nacional de estadística (INE) correspondientes a 2020.


casca ofrecer un mejor servicio al ciudadano y coordinar los apoyos necesarios.


 **Atención personalizada y próxima**, gracias a una estructura formada por 19 Puntos de Atención al Ciudadano disponibles en función de horarios y medios de contacto distribuidos por toda la provincia.


 **Atención cualificada** mediante unidades especializadas en materias concretas: tráfico, policía judicial, investigación de los delitos cometidos contra menores y mujeres, terrorismo, orden público, control de armas y explosivos, protección de la naturaleza, búsqueda y localización de artefactos explosivos y defensa NRBQ, equipo Pegaso, equipos Arroba y equipos Roca.

 **Atención telefónica de urgencia 365/7/24**, a través del número de teléfono 062, para proporcionar auxilio y una respuesta en situaciones de riesgo o daño, además de la atención interactiva prestada a través de la aplicación web [ALERTCOPS](#).

 **Atención telemática** para diferentes [procedimientos administrativos](#), además de la gestión de citas previas de servicios concretos.


 **Atención a colectivos vulnerables** o en situación de riesgo de exclusión social, con la intención de adaptar apropiadamente la atención a prestar así como gestionar las inquietudes ciudadanas.

 **Protección integral**, preventiva y proactiva, con la finalidad de que el ciudadano **esté y se sienta seguro** en la provincia, en el ámbito de la seguridad ciudadana, vial y del medio ambiente, especialmente en el entorno rural.


 *Protección específica, en relación a aquellas acciones delictivas con las que la ciudadanía está especialmente sensibilizada por su impacto, trascendencia y gravedad, como son el terrorismo, el crimen organizado, el cibercrimen, la corrupción, la venta de drogas o la protección de los colectivos más vulnerables, especialmente los menores y las personas de avanzada edad, las víctimas de la violencia de género y doméstica, y las víctimas de delitos de odio, así como la protección del patrimonio histórico y del medio ambiente y la naturaleza.*


 *Instrucción de atestados e investigación penal, tanto de oficio como a instancia del ciudadano o autoridades judiciales.*


 *Instrucción de expedientes administrativos, tanto de oficio como a instancia del interesado o autoridades gubernativas.*


 *Concesión de acreditaciones, reconocimientos, autorizaciones y licencias en materia de armas, explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería y seguridad privada, dentro de las competencias asignadas a la Guardia Civil.*


 *Recepción de consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones.*

 *Información general sobre las competencias, misiones y funciones de la Guardia Civil.*

 *Las competencias sobre ejercicios de tiro del personal de Seguridad Privada y habilitación de los instructores de tiro.*

 *Divulgación de la cultura de seguridad, mediante iniciativas propias o en colaboración con otras instituciones.*

 *Seguridad y representación institucional en los eventos sociales más relevantes que se celebran en la provincia.*

 *Servicios específicos desarrollados por la Guardia Civil en la provincia: Seguridad en explotaciones agrícolas y ganaderas, eventos turísticos, culturales o deportivos, ferias de los municipios y romerías, vigilancia de la legislación sobre caza y protección del medio ambiente, dispositivos de rescate y búsqueda de personas, y protección del patrimonio histórico y natural.*

2.3. Derechos concretos de los ciudadanos en relación con los servicios

- ☑ *A recibir información general en relación con la misión, la organización y las funciones de la Guardia Civil desarrolladas en la provincia.*
- ☑ *A ser tratado de forma considerada y digna, correcta y esmerada, imparcial y no discriminatoria.*
- ☑ *A ver respetada su intimidad personal y la confidencialidad en los asuntos que la Guardia Civil conozca por razón del servicio.*
- ☑ *A recibir orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos sobre las actuaciones o solicitudes que se proponga realizar ante la Guardia Civil.*
- ☑ *A obtener atención e información acerca de sus solicitudes, demandas, quejas y sugerencias, utilizando para ello un lenguaje fácilmente comprensible.*
- ☑ *A la tramitación diligente de los asuntos que requiera y conocimiento del estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado.*
- ☑ *Al acceso a la información pública, archivos y registros en los términos previstos en las leyes que regulan la transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.*

- ☑ *A dirigirse al Delegado de **Protección de Datos** de la Guardia Civil (DPD) según el artículo 13 del RGPD para ejercer los derechos que en esta materia le asisten.*
- ☑ *A exigir las **responsabilidades pertinentes**, cuando así corresponda legalmente.*

2.4. Formas de colaboración y participación de ciudadanos y usuarios

*Cualquier ciudadano y usuario de los servicios que presta la Comandancia de la Guardia Civil de Soria, puede contribuir a la mejora de los mismos mediante la **colaboración ciudadana**, trasladando cualquier información a la Guardia Civil que pueda afectar a la seguridad, a través de los distintos **canales** disponibles:*


- *Presencial en el horario de apertura de las unidades.*
- *Teléfono de la Comandancia: 975 220350.*
- *Aplicación **ALERTCOPS**: <https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/>.*
- *Dirección de correo electrónico de la Guardia Civil de Soria: so-cmd-soria@guardiacivil.org.*
- *Dirección de correo electrónico de la Dirección General de la Guardia Civil: sugerencias@guardiacivil.org.*
- *Dirección postal de la Comandancia.
Calle Eduardo Saavedra num. 6, 42004 Soria.*
- *De forma anónima sobre "hechos delictivos o infracciones en general":
https://www.guardiacivil.es/es/colaboracion/form_contacto/index.html.*


- ☑ *Participando en **seminarios**, foros de debate u otros similares relacionados con la promoción de la **seguridad pública**, organizados por la Comandancia de Soria.*


- ☑ *Participando en cualquiera de los planes específicos establecidos desde el Ministerio del Interior.*
- ☑ *Formulando quejas, sugerencias, felicitaciones o reconocimientos.*
- ☑ *En el marco de las Juntas Locales de Seguridad y los Consejos Locales de Seguridad según los desarrollos específicos de cada administración.*
- ☑ *Contribuyendo a crear una cultura de seguridad, difundiendo consejos y buenas prácticas.*
- ☑ *Contando con la Guardia Civil en iniciativas que mejoren la seguridad ciudadana y la práctica del ejercicio de los derechos y libertades.*


2.5. Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias de los servicios prestados por la Guardia Civil:

 *De forma presencial: cumplimentando el formulario disponible en las dependencias oficiales de la Guardia Civil con atención al ciudadano.*

 *Por correo postal: enviando una carta a la:
Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Guardia Civil
(OIAC). Calle Guzmán el Bueno, 110 -28071 Madrid.*

 *Sede electrónica: Quejas y Sugerencias a través de la web
<https://sede.guardiacivil.gob.es>*

 *Telefónicamente: Poniéndose en contacto con la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC), mediante el número de teléfono gratuito 900101062 desde donde le indicarán el procedimiento a seguir.*

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.

*En el plazo establecido a contar desde su recepción en la Unidad afectada, **la Guardia Civil informará a la ciudadanía de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas.** El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de **10 días hábiles**, formule las **aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja y sugerencia.***

*Si transcurrido el plazo establecido no hubiera obtenido ninguna respuesta, podrá dirigirse a la **Subdirección General de Inspección de Personal y Servicios de Seguridad, Área de Quejas y Sugerencias, de la Secretaría de Estado de Seguridad, calle Cea Bermúdez nº 35, 28003, Madrid.***

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

1.- Fomentar la cultura de seguridad en el ámbito de los menores mediante la realización de 450 actividades informativas o divulgativas dirigidas a la comunidad educativa.

2.- Especial seguimiento y comunicación con los mayores de 65 años mediante la realización de un mínimo de 400 acciones informativas o divulgativas mantenidas a lo largo del año en residencias y centros de la tercera edad.

3.- Mejorar la cultura de seguridad pública, con la distribución a los medios de comunicación de 80 notas de prensa sobre actuaciones de la Guardia Civil en el ámbito provincial a lo largo del año.

4.- Preservar los hábitats en los que viven los animales en libertad e impulsar la prevención en materia de medio ambiente, especialmente en la prevención de incendios forestales, realizando un mínimo de 2.250 actuaciones dirigidas a la protección del medio ambiente.

5.- Mantener e impulsar el carácter benemérito de la Guardia Civil, dirigiendo



una parte importante de su servicio a auxiliar al ciudadano, realizando, en consonancia con los requerimientos de años anteriores y las necesidades de los ciudadanos, un mínimo de 2.000 servicios humanitarios anuales.

6.- Potenciar la participación en organismos públicos de interés, fortaleciendo los procedimientos de coordinación, colaboración y apoyo con otros cuerpos de seguridad, participando anualmente en una media de 1.000 reuniones anuales con las diferentes administraciones.

7.- Impulsar las labores de control de armas y explosivos realizando anualmente un mínimo de 120 inspecciones en establecimientos relacionados con armas, cartuchería y artificios pirotécnicos y el total del control de consumos de explosivos, atendiendo a las circunstancias de la provincia de Soria.

8.- Prestar un servicio de calidad al ciudadano, realizando anualmente más de 18.000 servicios encaminados a la prevención de cualquier tipo de ilícitos con el objetivo de mejorar la prevención y aumentar la seguridad ciudadana, especialmente en las zonas con menor densidad de población.

9.- Fomentar la seguridad de las explotaciones agrícolas y ganaderas, realizando más de 3.500 actuaciones policiales encaminadas a la prevención de cualquier tipo de actividad ilícita relacionada con el sector, así como contactos con el sector todo el año y visitas a instalaciones y centros de producción.

10.- Contestar el 100% las quejas y sugerencias relativas a la Guardia Civil de Soria en un máximo de 15 días hábiles.

11.- Impulsar la protección del patrimonio histórico, realizando anualmente 2.000 servicios encaminados a su protección y prevención de la comisión de ilícitos que los pongan en riesgo.

12.- Modernizar y mejorar la calidad de los servicios de atención al ciudadano para las personas que acudan a las diferentes Intervenciones de Armas y Explosivos de la Guardia Civil en la provincia, y reducir los tiempos de espera

y las aglomeraciones en nuestras oficinas, mediante el incremento anual de un 10% en el uso del sistema de cita previa.

13.- Mantenimiento de los contactos y entrevistas con el Sector de la Seguridad Privada, realizando un mínimo de 100 entrevistas con responsables y empleados del sector, en consonancia con la evolución del sector en la provincia.

14.- Mejorar los servicios preventivos en materia de seguridad vial, contribuyendo a una mejor protección de todos los usuarios de las vías de comunicación, realizando un mínimo de 3.000 dispositivos de tráfico para mejora de la seguridad vial.

15.- Proporcionar un entorno más seguro a los profesionales de la salud, realizando una media de al menos una entrevista mensual con responsables de cada uno de los centros médicos y farmacias ubicados en la demarcación de la Comandancia.



3.1. Indicadores de seguimiento

- 1.- *Número de acciones realizadas en centros educativos (conferencias, exhibiciones, etc.) a lo largo del año.*
- 2.- *Número anual de actividades de información mantenidas con mayores de 65 años en residencias y centros de la tercera edad.*
- 3.- *Número de notas de prensa de ámbito provincial distribuidas a lo largo del año.*
- 4.- *Número de servicios anuales realizados específicamente orientados a la protección del medio ambiente, específicamente a la prevención de incendios.*
- 5.- *Número de auxilios y rescates realizados a lo largo del año.*
- 6.- *Número de reuniones realizadas a lo largo del año con las Administraciones locales, autonómicas y otros organismos dependientes de la Administración General del Estado.*
- 7.- *Número de inspecciones anuales realizadas en establecimientos y consumos relacionados con armas, explosivos, cartuchería y artificios pirotécnicos.*
- 8.- *Número de dispositivos operativos establecidos en vías públicas.*
- 9.- *Número anual de actuaciones orientadas a la prevención de actividades ilícitas relacionadas con explotaciones agrícolas y ganaderas.*
- 10.- *Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a la Guardia Civil de Soria, contestadas al ciudadano en un periodo inferior o igual a 15 días hábiles.*
- 11.- *Número anual de servicios orientados a la protección del patrimonio histórico de la provincia.*

12.- Incremento anual en el número de citas atendidas en las Intervenciones de Armas y Explosivos mediante el sistema de cita previa.

13.- Número de entrevistas/contactos con responsables y empleados, e inspecciones empresas de Seguridad Privada.

14.- Número dispositivos de seguridad vial realizados a lo largo del año.

15.- Número mensual de entrevistas realizadas con responsables de centros de salud y farmacias en relación con el número total de centros de salud y farmacias ubicados en demarcación de Guardia Civil.

3.2. Medidas que aseguran la igualdad de trato, facilitan el acceso al servicio y mejoran las condiciones de prestación de mismo.

Los servicios descritos en esta carta implican una actuación basada en los principios de igualdad y no discriminación, atendándose a la ciudadanía y a todos los colectivos en función de sus especiales singularidades. Entre otras acciones, se fomenta el uso de lenguaje inclusivo y de lectura fácil, según las guías y recomendaciones disponibles y al acceso de todos los miembros de la institución y ciudadanos.



Las dependencias contarán, en la medida que lo permitan las disponibilidades presupuestarias, con señalización y accesos adecuados y con una progresiva supresión de las barreras arquitectónicas que dificulten el acceso a las personas que presentan algún tipo de discapacidad.

El Portal de internet, vinculado a las redes sociales ([Twitter](#), [Facebook](#), [Instagram](#)), permite la suscripción [RSS](#) de noticias de Guardia Civil, e incluso, a canales públicos multimedia (como [YouTube](#), [Flickr](#) y [TikTok](#)), con la pretensión de dar la mayor información al ciudadano sobre las actuaciones de la Guardia Civil que afectan a su seguridad.

Del mismo modo, la aplicación para Smartphone, [AlertCops](#) permite que cualquier ciudadano que tenga instalada la aplicación en su teléfono móvil pueda enviar una alerta directamente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de forma sencilla e intuitiva, con el objeto de ser atendido de manera rápida y eficiente.



3.3. Sistemas Normalizados de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos y Sostenibilidad

Sistema normalizado de gestión de calidad

La Guardia Civil dispone de un sistema de gestión de la calidad desarrollado en base a procedimientos normalizados. Principalmente en el marco de los promovidos por la Administración General del Estado, así como otras metodologías más específicas en función de las acciones y materias que se pretenden analizar y evaluar (evaluación del sistema de enseñanza y formación, Servicio de Criminalística, etc.). Asimismo el sistema dispone de indicadores para el seguimiento y evaluación de estos compromisos, en particular las Inspecciones periódicas realizadas por la Secretaría de Estado de Seguridad.



Prevención de Riesgos Laborales

La Guardia Civil promueve la seguridad y la salud en el trabajo del personal que preste servicios en unidades, centros y organismos de la Dirección General de la Guardia Civil, realizando:



- *Evaluación de riesgos de los distintos puestos de trabajo.*
- *Medidas de Emergencia y Evacuación de todos los Acuartelamientos de la Guardia Civil de la provincia de Soria.*
- *Investigación de los accidentes de trabajo que se produzcan.*
- *Elaboración y asesoramiento de propuestas de mejora realizadas por los integrantes de la organización.*
- *Coordinación de actividad empresarial en las obras que se realizan en los acuartelamientos.*
- *Formación e información del personal propio en materia de prevención de riesgos laborales.*

- *Reconocimientos médicos cuya finalidad es conocer el estado de bienestar físico y mental del personal que presta servicio en el Cuerpo.*

Sistema normalizado de gestión socialmente responsable

La orientación en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) viene definida por la voluntad de desarrollar, de modo proactivo, transparente y más allá de las exigencias legales, una serie de políticas sectoriales para integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas en la actividad de la Guardia Civil.

El nuevo Plan de Sostenibilidad de la Guardia Civil para el periodo 2021-2025 prevé cinco Ejes de Proyección: Gobernanza, Capital Humano, Social, Medioambiental y Comunicación, a través de los cuales rendir cuentas del estado de evolución anual de los 25 compromisos adquiridos por la Institución para dicho periodo.



4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Anualmente se publicará en la [web de la Guardia Civil](#) un documento de seguimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios y se mostrará el grado de adecuación en función del indicador establecido. En caso de no consecución, se aportarán las justificaciones o se indicarán las medidas adoptadas para su subsanación.

Las reclamaciones formales por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable de la Comandancia informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso.

Las reclamaciones individuales o colectivas por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



5. DIRECTORIOS DE INFORMACIÓN

5.1. Identificaciones, localizaciones y acceso de unidades Provinciales y Locales

- ***Comandancia de la Guardia Civil de Soria:***

Calle Eduardo Saavedra, 6, 42004 Soria.

[Ubicación Google Maps](#)

Teléfono de la Comandancia: 975 220350

- ***Información y atención telefónica de URGENCIA de la Guardia Civil:***

Teléfono de urgencias: 062.

Teléfono gratuito de información general: 900 101 062.

- ***Atención presencial las 24 horas del día los 365 días del año:***

24/365			
Unidad	Ubicación	Teléfono de Contacto	Correo electrónico
Centro Operativo de Servicios (COS)	Calle Eduardo Saavedra, 6	062 975220350	so-cmd-soria-cos@guardiacivil.org
Centro Operativo de Tráfico (COTA)		975220211 975220953	so-sst-soria@cota@guardiacivil.org
Puesto de Soria		975220350 Ext. 221	so-pto-soria@guardiacivil.org
Puesto de Almazán	Av. Estación 1	975300002	so-pto-almazan@guardiacivil.org
Puesto de El Burgo de Osma	C/ Universidad 31 - El Burgo de Osma	975340074	so-pto-burgoosma@guardiacivil.org

- *Guía de unidades dependientes de la Comandancia de la Guardia Civil de Soria para conocer ubicación y teléfonos de contacto a nivel provincial:*

Unidades de la Guardia Civil de Soria				
Unidad	Ubicación	Teléfono	Correo electrónico	Ubicación
Comandancia de Soria	Calle Eduardo Saavedra, 6-Soria	975220350	so-cmd-soria@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.7653613,-2.4812532,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1?hl=es
POLICÍA JUDICIAL				
Unidad Orgánica de Policía Judicial	Calle Eduardo Saavedra, 6-Soria	975220350 Ext. 281	so-cmd-soria-uopj@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.7653613,-2.4812532,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1?hl=es
Equipo Mujer-Menor (EMUME)	Calle Eduardo Saavedra, 6-Soria	975220350 Ext. 266	so-cmd-soria-uopj@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.7653613,-2.4812532,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1?hl=es
SERVICIO PROTECCIÓN A LA NATURALEZA (SEPRONA)				
Sección del Servicio de Protección de la Naturaleza (SEPRONA)	Calle Eduardo Saavedra, 6-Soria	975220350 Ext. 253	so-cmd-soria-spn-oficinatecnica@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.7653613,-2.4812532,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1?hl=es
PUESTOS 24 HORAS				
Puesto de Soria	Calle Eduardo Saavedra, 6-Soria	975220350 Ext. 221	so-pto-soria@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.7653613,-2.4812532,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1?hl=es
Puesto de Almazán	Avenida Estación, 4-Almazán	975300002	so-pto-almazan@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.4897842,-2.5303553,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1?hl=es

Carta de Servicios 2022-2025
Comandancia de la Guardia Civil de Soria



Puesto de El Burgo de Osma	Calle Universidad, 31-El Burgo Osma	975340074	so-pto-burgoosma@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.5871069,-3.0610375,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
-----------------------------------	-------------------------------------	-----------	--	---

PUESTOS

Puesto de Abejar	C/ Anselmo de la Orden 52 - Abejar	975373113	so-pto-abejar@guardiacivil.org	-
Puesto de Ágreda	Carretera de Soria, 15-Ágreda	976192770	so-pto-agreda@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.852601,-1.9298606,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Puesto de Almarza	Calle Bajera, 23-Almarza	975250024	so-pto-almarza@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.94667,-2.4717487,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Puesto de Arcos de Jalón	Carretera Maranchón S/N - Arcos de Jalón	975328098	so-pto-arcosjalón@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.2134326,-2.2778169,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Puesto de Berlanga de Duero	Av. Fuenmayor, 34 – Berlanga de Duero	975343006	so-pto-berlangaduero@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.4649938,-2.8651355,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Puesto de Covalada	Av. de los Arqueros 36 - Covalada	975370032	so-pto-covalada@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.9371301,-2.8913784,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Puesto de Deza	C/ Cihuela	976843036	so-pto-deza@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.4389548,-2.0850814,13z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Puesto de Gómara	C/* El Ferial 3 - Gómara	975380003	so-pto-gomara@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.623398,-2.2253118,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Puesto de Langa de Duero	C/ Real S/N - Langa de Duero	975353002	so-pto-langaduero@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.6076384,-3.3967629,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Puesto de Medinaceli	Av. Madrid 45 - Medinaceli	975326026	so-pto-medinaceli@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.1666964,-2.4236528,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1

Puesto de Monteagudo de las Vicarías	C/ La Hoya 5 - Monteagudo de las Vicarías	975325026	so-pto-monteagudovicarias@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.36393,-2.1691687,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Puesto de Ólvega	C/ Viriato 4 - Ólvega	976645506	so-pto-olvega@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.7784023,-1.9898363,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Puesto de San Esteban de Gormaz	Av. Valladolid 10 - San Esteban de Goraz	975350046	so-pto-sanestebangormaz@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.5700777,-3.1963553,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Puesto de San Leonardo de Yagüe	Cuesta de Mayo 12 - San Leonardo de Yagüe	975376017	so-pto-sanleonardoyague@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.8288859,-3.0696605,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Puesto de San Pedro Manrique	Calle La Picota, sn- San Pedro Manrique	975381014	so-pto-sanpedromanrique@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@42.0288236,-2.2336696,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Puesto de Vinuesa	Av. De la Constitución S/N - Vinuesa	975378007	so-pto-vinuesa@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.9050729,-2.7683929,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1

INTERVENCIÓN DE ARMAS Y EXPLOSIVOS

Intervención de Armas y Explosivos de Soria	Calle Eduardo Saavedra, 6-Soria	975220350 Ext 223	so-cmd-soria-ia@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.7653613,-2.4812532,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1?hl=es
Intervención de Armas y Explosivos de Almazán	Av. Estación 4	975300002	so-cia-almazan-ia@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.4897842,-2.5303553,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1?hl=es
Intervención de Armas y Explosivos de El Burgo de Osma	C/ Universidad 31 - El Burgo de Osma	975340074	so-cia-burgoosma-ia@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.5871069,-3.0610375,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1

TRÁFICO Y SEGURIDAD VIAL

Subsector Tráfico	Calle Eduardo Saavedra, 6-Soria	975220211	so-sst-soria@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.7653613,-2.4812532,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1?hl=es
		975220923		https://www.google.com/maps/@41.7653613,-2.4812532,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1?hl=es
Destacamento Tráfico Soria	Calle Eduardo Saavedra, 6-Soria	975214056	so-dtt-soria@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.7653613,-2.4812532,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1?hl=es
Destacamento de Tráfico de Arcos de Jalón	Carretera Maranchón S/N - Arcos de Jalón	975320226	so-dtt-arcosjalon@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.2134326,-2.2778169,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1
Destacamento de Tráfico de El Burgo de Osma	C/ Universidad 31 - El Burgo de Osma	975340397	so-dtt-burgoosma@guardiacivil.org	https://www.google.com/maps/@41.5871069,-3.0610375,17z/data=!3m1!4b1!4m2!7m1!2e1

5.2. Identificación y dirección de la Unidad Responsable de la Carta de Servicios

La Comandancia de la Guardia Civil de Soria es la unidad responsable de la presente Carta de Servicios.

Dirección postal: Calle Eduardo Saavedra nº6, 42004, Soria

Teléfono: 975 220 350

Correo electrónico: so-cmd-soria@guardiacivil.org

5.3. Otros datos de interés

Por otro lado, a través del [portal de internet del Cuerpo](#) se puede acceder a una amplia y variada información sobre la Guardia Civil que puede servir al ciudadano para conocer mejor su organización y estructura, unidades y medios, así como otros aspectos que pueden serle útiles, como consejos en materia de seguridad o sobre violencia doméstica, entre otros.

Actualmente, la Guardia Civil cuenta con diversas cuentas activas en diferentes redes sociales [Twitter](#), [Youtube](#), [Instagram](#) y [Linkedin](#) a través de las cuales se ofrecen alertas de seguridad e informaciones sobre las principales cuestiones que afectan a la ciudadanía.



Además, a través de los medios de comunicación provinciales y locales así como de las cuentas en las redes sociales Twitter y Facebook, se podrán conocer las actividades más relevantes de la Guardia Civil en Soria, así como consejos de seguridad sobre las cuestiones que más preocupan a los ciudadanos de la provincia de Soria.

6. NORMATIVA BÁSICA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Guardia Civil, o que sin regularlos afecta al modo en que se prestan los servicios por el Instituto, se encuentra, básicamente, referenciada en los siguientes textos:

Leyes Orgánicas

- ☑ *Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.*
- ☑ *Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana (BOE 21-03-2015).*
- ☑ *Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE 24-11-1995).*
- ☑ *Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos (BOE 05-08-1997).*
- ☑ *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. (BOE 06-12-2018).*
- ☑ *Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales. (BOE 27/05/2021).*

Leyes y Reales Decretos Legislativos

- ☑ *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE 10-12-2013).*

- ☑ *Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil. (BOE 10-07-2015).*
- ☑ *Ley 36/2015, de 28 de septiembre, de Seguridad Nacional. (BOE 29-09-2015).*
- ☑ *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02-10-2015).*
- ☑ *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE 02-10-2015).*
- ☑ *Real Decreto de 14 de septiembre de 1882, por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal («Gaceta» núm. 260 a 283, de 17 de septiembre a 10 de octubre de 1882).*
- ☑ *Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. (BOE 31-10-2015).*



Reales Decretos y otras Normas

- ☑ *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.*
- ☑ *Real Decreto 1040/2012, de 6 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 367/1997 de 14 de marzo, por el que se establece la organización periférica de la Dirección General de la Guardia Civil (BOE 26-07-2012).*
- ☑ *Real Decreto 734/2020, de 4 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior (BOE 05-08-2020).*
- ☑ *Orden INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior (BOE 12-04-2007).*



El honor es mi divisa.

