

15. *Proporcionar un entorno más seguro a los profesionales de la salud (realizar 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).*

8. INDICADORES DE SEGUIMIENTO (PERIODICIDAD ANUAL)

1. *Número de acciones realizadas en **centros educativos**.*
2. *Número de actividades de información mantenidas con **mayores de 65 años**.*
3. *Número de **notas de prensa** de ámbito provincial distribuidas.*
4. *Número de servicios orientados a la protección del **medio ambiente**.*
5. *Número de **auxilios y rescates**.*
6. *Número de **reuniones con Administraciones**.*
7. *Número de inspecciones realizadas en establecimientos relacionados con **armas, explosivos, cartuchería y pirotecnia**.*
8. *Número de **dispositivos operativos** establecidos en vías públicas.*
9. *Número de actuaciones orientadas a la prevención de ilícitos relacionadas con **explotaciones agrícolas y ganaderas**.*
10. ***Porcentaje quejas y sugerencias** contestadas en **≤ 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 por cita previa en las Intervenciones de Armas y Explosivos.*
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.*

9. MEDIDAS DE 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.

10. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas cuando los ciudadanos se relacionan con las unidades de la Comandancia de Soria tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan en las solicitudes que se propongan presentar.

11. PRESENTACIÓN QUEJAS/SUGERENCIAS

- De forma presencial en las dependencias oficiales de Guardia Civil con atención al ciudadano*
- Por correo postal: **Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Guardia Civil, OIAC (C/ Guzmán el Bueno, 110 -28071 Madrid)***
- 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.*
- Sede electrónica:*

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



Guardia Civil

Comandancia de Soria



Carta de Servicios 2022-2025

1. PRESENTACIÓN

La Comandancia de la Guardia Civil de Soria es la Unidad territorial fundamental de mando, planificación, dirección, ejecución, gestión, coordinación y control de los servicios de la Guardia Civil en la provincia.

Esta Carta de Servicios se integra dentro del Sistema de Calidad impulsado desde la Dirección General de la Guardia Civil (DGGC) para la mejora continua de la prestación por parte de sus integrantes y responsables a través de sus unidades.

2. SISTEMA DE CALIDAD DGGC

Las Cartas de Servicio actualmente disponibles en Guardia Civil son las siguientes:

https://www.guardiacivil.es/es/servicios/atencionciudadano_1/cartaservicios/index.html

https://www.guardiacivil.es/es/servicios/atencionciudadano_1/cartaservicios/carta_servicios_electronica.html

https://www.guardiacivil.es/es/servicios/atencionciudadano_1/cartaservicios/carta_servicios_icae.html

3. UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA DE SERVICIOS

Comandancia de la Guardia Civil de Soria Teléfono:
975220350

Mail: so-cmd-soria@guardiacivil.org

Dirección correo: **Avda. Eduardo Saavedra nº6
42004, Soria.**

4. COLABORACIÓN CIUDADANA

- Presencialmente en el horario de apertura de las unidades.
- Teléfono 062.
- Aplicación ALERTCOPS:
<https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/>
- En el marco de las Juntas Locales de Seguridad y los Consejos Locales de Seguridad

5. UBICACIÓN UNIDADES



6. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ✓ Atención **personalizada** y próxima
- ✓ Atención **calificada especializada**
- ✓ Atención telefónica de **urgencia**: 365/7/24, a través del teléfono 062
- ✓ Atención **telemática**:
https://www.guardiacivil.es/es/servicios/Procedimientos_administrativos/index.html
- ✓ Instrucción **atestados** e investigación penal.
- ✓ Instrucción **expedientes** administrativos.
- ✓ Materia de **armas, explosivos**, artículos pirotécnicos y cartuchería y seguridad privada, dentro de las competencias asignadas a la Guardia Civil.
- ✓ Las competencias sobre **ejercicios de tiro** del personal de Seguridad Privada y habilitación de los instructores de tiro
- ✓ Información **pública**:
<https://www.guardiacivil.es/es/prensa/index.html>

7. COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Fomentar la **cultura de seguridad entre los menores** (min. 450 actividades informativas o divulgativas al año).
2. Comunicación con los **mayores de 65 años** (min. 400 acciones informativas o divulgativas al año).
3. Distribución a los **medios de comunicación** de 80 notas de prensa sobre actuaciones de la Guardia Civil al año.
4. Impulsar la prevención en materia de **medioambiente**, en especial la **prevención de incendios forestales** (min. 2.250 actuaciones al año).
5. Mantener el carácter **benemérito** (min. 1.400 servicios humanitarios al año).
6. Potenciar la participación en **organismos públicos de interés** (una media de 1.000 reuniones anuales con las diferentes administraciones).
7. Impulsar el **control de armas y explosivos** (min. 120 inspecciones anuales en establecimientos relacionados).
8. Prestar un **servicio de calidad al ciudadano** (min. 18.000 servicios encaminados a la prevención de cualquier delito).
9. Fomentar la seguridad de las **explotaciones agrícolas y ganaderas** (min. 3.500 act. polic. preventivas al año).
10. Contestar el 100% de las **quejas y sugerencias** en un máx. de 15 días hábiles.
11. Impulsar la protección del **patrimonio histórico** (min. 2.000 act. polic. preventivas al año).
12. Modernizar y mejorar la calidad de los **servicios de atención al ciudadano** (reducir tiempos de espera y aglomeraciones en las oficinas de atención ciudadana, mediante el incremento anual de un 10% en el uso del sistema de cita previa para las personas que acuden a las intervenciones de armas y explosivos de la Guardia Civil de la provincia).
13. Mantenimiento de los contactos y entrevistas con el **Sector de la Seguridad Privada** (min. 100 actuaciones de contactos/entrevistas).
14. Mejorar los servicios preventivos en materia de **seguridad vial** (min. 3.000 dispositivos al año).