GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DEL INTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS

Carta de servicios

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS

CALIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
NOVIEMBRE 2009

CARTA DE SERVICIOS
DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL y EMERGENCIAS

PRESENTACIÓN

La Dirección General de Protección Civil y Emergencias (DGPCyE en adelante) ha decidido implantar una gestión de calidad que la transforme paulatinamente en una organización más eficiente, comprometida y prestadora de servicios de calidad. Gestión de calidad que tiene su origen y su fin en el ciudadano como sujeto de necesidades expresadas en demandas o, en cualquier caso, de derechos, a los que las Administraciones Públicas deben dar una respuesta de calidad, que es lo mismo que decir, que sea ajustada a las expectativas de los que la reciben.

La presente Carta de Servicios es un instrumento eficaz para este fin, así como lo son otras actuaciones que se están desarrollando en la dirección del cambio cultural que comporta los nuevos paradigmas de una Administración Pública moderna.

No se ha perdido de vista al elaborar esta Carta de Servicios que el servicio que se espera del Centro Directivo responsable de la misma es ambivalente. Por una parte, debe procurar que el sistema de protección civil encargado de dar respuesta directa ante la catástrofe, de manera preventiva o reactiva, lo haga de manera fiable, solvente y eficaz; es por tanto, un servicio público cuyos destinatarios primeros son los miembros del mismo sistema, en cuanto prestadores del servicio directo a los ciudadanos. Pero la protección del ciudadano, que es la misión del sistema de protección civil, se potencia si a la acción eficaz del sistema se une la acción de la autoprotección ciudadana. Crear y mantener la cultura de la autoprotección, aportando los elementos necesarios para llevarla a cabo, es uno de los servicios más ambiciosos de esta Dirección General y más complejos. La participación ciudadana es sustancial para este fin. La complicidad del ciudadano es imprescindible. Las políticas de calidad, de las que las cartas de servicios son un instrumento, alinean las organizaciones en esta dirección, que es el objetivo de la que ahora se presenta.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN **1**

ÍNDICE **2**

I. INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL **3**

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA DGPCYE 3
2. SERVICIOS QUE PRESTA LA DGPCYE 4
   - *PREVENCIÓN* *4*
   - *PLANIFICACIÓN* *5*
   - *INTERVENCIÓN* *5*
   - *REHABILITACIÓN* *5*
   - *RELACIONES INSTITUCIONALES* *5*
   - *GESTIÓN DE APOYO.* *6*
3. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PRESTADOS 6
4. PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS 7
5. NORMATIVA REGULADORA DE PROTECCIÓN CIVIL 8
6. PRESENTACIÓN DE INICIATIVAS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES 9

II. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD **10**

1. COMPROMISOS DE CALIDAD 10
   - *A. INFORMACIÓN ACTUALIZADA* *10*
   - *B. CONTESTACIÓN EN PLAZO DE LAS CONSULTAS* *10*
   - *C. GESTIÓN EFICAZ DE LOS ASUNTOS RELACIONADOS DIRECTAMENTE CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DGPCyE.* *11*
2. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 11
   - *ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD* *11*
   - *GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES* *12*
3. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GENERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN 13
4. INDICADORES PARA EVALUAR LA CALIDAD 13

III. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN **14**

IV. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA **15**

1. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA 15
2. DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES 15
   - *POSTAL:* *15*
   - *TELÉFÓNICA:* *16*
   - *TELEMÁTICA* *16*
3. FORMA DE ACCESO A LA DGPCYE 16

I. INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA DGPCyE

La DGPCyE es el Órgano Directivo que ejerce las competencias atribuidas al Ministerio del Interior en el artículo 16 de la Ley 2/85, de Protección Civil. Depende orgánicamente de la Subsecretaría de Interior.

Estructurada la protección civil nacional como un sistema con diferentes partes interdependientes, la DGPCyE tiene como función esencial que todos los procesos de prevención, planificación, intervención y rehabilitación ante catástrofes se desarrollen de manera coordinada y eficiente en los diferentes niveles competenciales atribuidos por la normativa vigente.

Realiza su misión de manera directa a través de los diferentes departamentos en que se estructura orgánicamente y se apoya territorialmente en las Unidades de Protección Civil adscritas a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y la Comisión Nacional de Protección Civil, órgano colegiado de participación y coordinación establecido legalmente.

Objetivos generales:

1. Desarrollar las acciones pertinentes para el funcionamiento eficiente del sistema de protección civil

2. Potenciar las acciones preventivas

3. Extender la cultura de la autoprotección

4. Intensificar la presencia internacional

Distintivo de Protección Civil

2. SERVICIOS QUE PRESTA LA DGPCyE

La DGPCyE, en el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas según la normativa vigente, presta los siguientes servicios:

PREVENCIÓN

- Realizar estudios relacionados con el análisis de riesgos y desarrollo de proyectos piloto que permitan fundamentar planes de prevención de emergencias y catástrofes, preparando y publicando documentos técnicos relacionados con los diversos riesgos.

- Desarrollar estudios e investigaciones sobre aspectos sociológicos, jurídicos y económicos, relevantes para las actividades de protección civil y emergencias.

- Mantener un fondo documental especializado en temas relacionados con la protección civil como base para estudios e investigaciones.

- Promocionar la investigación en el ámbito universitario en aspectos relacionados con la protección civil mediante la convocatoria de premios a tesis doctorales y trabajos de investigación.

- Colaborar y facilitar apoyo técnico a las Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil

- Desarrollar estudios y programas de información a la población, promocionar la autoprotección ciudadana y fomentar la participación social en las actividades de protección civil.

- Promover campañas de difusión a través de los medios de comunicación con recomendaciones de actuación ante emergencias

- Difundir alertas de emergencias a las organizaciones de protección civil y, en su caso, a los ciudadanos.

- Desarrollar programas y campañas de información a la población, así como la promoción de la autoprotección ciudadana y el fomento de la participación social en las actividades de protección civil.

- Liderar el sistema de formación de protección civil que se encarga de mantener las competencias profesionales actualizadas en los miembros del sistema nacional de protección civil, colaborando con los de otros Estados.

PLANIFICACIÓN

- Elaborar los planes de protección civil de competencia estatal y las directrices que guían la actividad planificadora de las demás administraciones públicas para su aprobación por el Gobierno de España.

- Informar y asesorar a los Órganos Colegiados competentes para la homologación de los planes de las Comunidades Autónomas.

- Implantar dichos planes, por medio de la preparación y gestión práctica de ejercicios y simulacros. Cooperar en la implantación de los planes de las demás Administraciones Públicas competentes.

INTERVENCIÓN

- Organizar y mantener el Centro de Coordinación Operativa, la Red de Alerta a la Radiactividad y las redes propias de comunicación para emergencias que faciliten la gestión operativa en emergencias.

- Preparar y difundir alertas a las organizaciones de protección civil y, en su caso, a los ciudadanos.

- Cuando la emergencia lo requiere, solicitar la intervención de la Unidad Militar de Emergencias conforme a los protocolos de actuación establecidos para su actuación.

REHABILITACIÓN

- Gestionar las ayudas y subvenciones que se conceden legalmente para atender las necesidades derivadas de siniestros o catástrofes, así como las que se establecen para facilitar la implantación de los planes de protección civil de carácter estatal.

RELACIONES INSTITUCIONALES

- Realizar convenios de colaboración en materia de protección civil con Organismos públicos o privados que refuercen la red de operadores que puedan ser necesarios en caso de emergencia.

- Coordinar la actuación de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y sus Unidades de Protección Civil en materia de protección civil.

- Gestionar las relaciones con los órganos competentes en materia de protección civil de las Comunidades Autónomas y de las Administraciones Locales, directamente y a través de la Comisión Nacional de Protección Civil, de la que desempeña la presidencia y la secretaría.

- Mantener relaciones técnicas con organismos homólogos de otros países, especialmente de la Unión Europea, del área del Mediterráneo y de Iberoamérica, participando en reuniones y grupos de trabajo de organismos internacionales con competencias en protección civil y emergencias.

GESTIÓN DE APOYO.

- Gestionar los presupuestos y los asuntos administrativos necesarios para que los recursos disponibles contribuyan eficientemente a alcanzar los fines previstos.

- Atender las peticiones y reclamaciones formuladas por las personas afectadas.

- Proporcionar información de manera presencial, telefónica y escrita a las personas acerca de sus derechos.

3. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PRESTADOS

De acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente, los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en el Ordenamiento Jurídico. No obstante, la lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano.

- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

- A recibir información de manera presencial, telefónica, correo postal o electrónico o mediante servidor web sobre cualquier tipo de consultas relacionadas con los temas de la protección civil que se realicen a los distintos departamentos.

- A recibir orientación positiva.

- A que los servicios de la DGPCyE se presten sin discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstos.

- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

- A participar en la mejora continua de los servicios de la DGPCyE a través de la presentación de sugerencias y quejas, conforme a lo previsto en esta Carta.

- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

4. PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Formas de participación y colaboración ciudadana en la mejora de la prestación de servicios de la DGCyE:

- Participación directa, en la forma que se establezca en cada caso, a través de las agrupaciones de protección civil; o en ejercicios y simulacros que organicen los organismos competentes; o cuando sea requerido en la forma legalmente establecida.

- Formulando quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio a través de la página web de la DGPCyE o por escrito, conforme a lo previsto en esta Carta.

- Mediante escritos dirigidos a la Dirección y/o a la Unidad responsable de la Carta de Servicios por medio de comunicación postal y electrónica a través de la página web de la DGPCyE.

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen o que se entreguen al final de las actividades de formación de la Escuela Nacional de Protección Civil (ENPC en adelante).

5. NORMATIVA REGULADORA DE PROTECCIÓN CIVIL

- Ley 2/1985 sobre Protección Civil (BOE 25 enero 1985)

- Real Decreto 1378/1985, sobre medidas provisionales para la actuación en situaciones de emergencia en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública (BOE 10 de agosto de 1985)

- Real Decreto 407/1992 por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil (BOE 1 mayo 1992)

- Directriz básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones (BOE 14 febrero 1995)

- Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico (BOE 25 mayo 1995)

- Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico (BOE 4 marzo 1996)

- Directriz Básica de Planificación de Protección Civil de Emergencia por Incendios Forestales (BOE 15 abril 1993)

- Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo de Accidentes en los Transportes de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril (BOE 22 marzo 1996)

- Directriz Básica de Protección Civil para el control y planificación ante el riesgo de accidentes graves en los que intervienen sustancias peligrosas (BOE 9 de octubre de 2003)

- Medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los intervengan sustancias peligrosas (BOE 20 de julio de 1999)

- Acuerdo relativo a la información al público sobre medidas de protección sanitaria aplicables y sobre el comportamiento a seguir en caso de emergencia radiológica (BOE 22 de octubre de 1999)

- Plan Básico de Emergencia Nuclear (BOE 14 de julio de 2004)

- Plan de Emergencia Nuclear del Nivel Central de Respuesta y Apoyo (PENCRA) (BOE 9 de junio de 2005)

- Directrices por las que se han de regir los programas de información y capacitación de actuantes y los ejercicios y simulacros de los Planes de emergencia nuclear, exteriores a las Centrales Nucleares (BOE 21 de junio de 2005)

- Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia (BOE 24 de marzo de 2007), modificada por Real Decreto 1468/2008, de 5 de septiembre (BOE 3 de octubre de 2008)

- Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, por el que se regulan las subvenciones ante situaciones catastróficas y el procedimiento para su concesión. (BOE 19 de marzo de 2005)

- Real Decreto 477/2007, de 13 de abril, que modifica el anterior (BOE 14 de abril de 2007)

- Orden INT 277/2008, de 31 de enero, por la que se desarrolla el Real Decreto 307/2005 (BOE 12 de febrero de 2008)

6. PRESENTACIÓN DE INICIATIVAS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los ciudadanos podrán presentar sus iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios de la siguiente forma:

- De forma presencial, en el Libro de formularios de quejas y sugerencias habilitado en todas las oficinas y centros de atención al ciudadano dependientes del Ministerio del Interior y en los registros de entrada y salida de documentos de la Administración General del Estado.

- Mediante el correo electrónico asociado a la página web: estafeta@mir.es así como a través del Registro telemático de la página web del Ministerio del Interior (http//www.mir.es/MIR/Servicios Telemáticos), en ambos casos, suscritas con la firma electrónica.

- Por correo postal a la siguiente dirección: Dirección General de Protección Civil y Emergencias, C/ Quintiliano, 21- 28002 Madrid.

Recibidas las quejas o sugerencias en la dependencia afectada, ésta, en el plazo de 20 días hábiles y previas las aclaraciones que estime recabar del ciudadano, informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas.

II. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD

1. COMPROMISOS DE CALIDAD

La relación de servicios prestados por la DGPCyE y los derechos concretos de los ciudadanos recogidos en esta Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

A. INFORMACIÓN ACTUALIZADA

1. **Diaria**. De las alertas de emergencia a través del portal INFORIESGOS de la página web.

2. **Semanal.** Cuando se produzca una modificación en la programación de las actividades formativas de la ENPC, se actualizará inmediatamente en la página web. Como máximo los cambios se harán en una semana.

3. **Quincenal**. Se actualizará en este plazo el resto de la información contenida en la página web de la DGPCyE, indicándose claramente las novedades.

4. **Mensual**. La normativa publicada en la web se actualizará en este plazo máximo, según las publicaciones oficiales y las sentencias de los tribunales.

B. CONTESTACIÓN EN PLAZO DE LAS CONSULTAS

5. **Telefónicas.** La información que no se pueda facilitar al ciudadano en el momento, será atendida posteriormente por parte de la DGPCyE llamando al ciudadano por teléfono en un plazo máximo de 10 días hábiles.

6. **Presenciales.** El tiempo de espera de cada ciudadano a ser atendido no será superior a 30 minutos. La consulta de fondos documentales del Centro de Documentación se hará por el sistema de cita previa, que permita tener preparada con antelación la documentación a consultar y atender mejor la demanda.

7. **Por escrito.** La respuesta se hará por el mismo medio que se haya formulado la consulta; si es por vía postal se contestará en un tiempo máximo de 20 días hábiles y por vía telemática en un plazo máximo de 10 días hábiles.

C. GESTIÓN EFICAZ DE LOS ASUNTOS RELACIONADOS DIRECTAMENTE CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DGPCyE.

8. La Sala Nacional de Emergencias mantiene la actividad continua las 24 horas y responderá las **peticiones de información** puntuales que no figuren todavía en la página web. La respuesta será dada en un plazo máximo de 10 días hábiles.

9. El **material didáctico** de las actividades de formación que se proporcione a los asistentes estará actualizado y adaptado a los objetivos definidos en el programa. Será entregado durante el período de la actividad formativa.

10. Los **certificados de asistencia** a las actividades de formación de la ENPC se entregarán a los asistentes presentes al término del programa de la actividad. A los que no encuentren presentes, se les hará llegar en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si el certificado fuera de aprovechamiento, se remitirá a cada uno de los asistentes dentro del plazo de 30 días hábiles.

11. **Las peticiones de publicaciones** que no tengan fines comerciales se atenderán enviando la documentación que se solicite mediante correo postal, en un tiempo máximo de 20 días hábiles. En el caso de que no hubiera ejemplares disponibles se le hará saber al ciudadano en el mismo plazo. Esta información estará disponible también en la página web.

2. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- La DGPCyE se compromete a implementar sistemas de gestión de la calidad que aseguren el alineamiento de todas sus actuaciones con la perspectiva de los receptores de las mismas.

- Asegura la calidad del servicio por medio de:

  - **Un plan de revisión de bases de datos, información y normativa**

    - Cada mes se revisará la información contenida en las bases de datos de los distintas Unidades Orgánicas de la DGPCyE.

    - Todas las semanas se revisará la información que figura en la página web y se actualizará y renovará pertinentemente.

    - Cada quincena se revisarán las normas, resoluciones, sentencias que se publiquen en los Boletines y Diarios Oficiales relacionadas

con la regulación jurídica del sistema de Protección Civil y se procederá a realizar las modificaciones pertinentes en las bases de datos publicadas.

- **Un plan de detección de la valoración pública de los servicios**

  - La DGPCyE realizará anualmente una encuesta de opinión ciudadana sobre grado de conocimiento y de valoración de los servicios de protección civil y, específicamente entre los usuarios de dichos servicios, para saber su opinión y expectativas sobre los aspectos esenciales de los mismos desde su perspectiva.

  - La ENPC realizará anualmente un proceso de detección de necesidades de formación con el fin de que las Instituciones y los posibles usuarios evalúen y comuniquen las competencias profesionales que necesitan adquirir o actualizar a través de la formación, para adecuar la planificación de actividades formativas en función de las necesidades detectadas.

  - La ENPC realizará al final de cada actividad formativa una encuesta de satisfacción a todos los alumnos, profesores y gestores participantes en la misma para saber el grado de cumplimiento de los objetivos y de las expectativas de los usuarios.

- **Un registro de actos de atención al ciudadano**

  Integrará la actividad de todas las Unidades Orgánicas de la DGPCyE en su relación con los ciudadanos, y producirá y analizará mensualmente:

  - Estadísticas de visitas, consultas telefónicas, escritos atendidos por vía ordinaria y telemática y accesos a la página web.

  - Estadística-resumen de las quejas y sugerencias presentadas.

  - Resumen de la difusión de los servicios y distribución de las publicaciones elaboradas por la DGPCyE.

GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- La DGPCyE adoptará sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental adecuados, como reciclaje de papel, medidas de ahorro de energía, cumplimiento de las normas medioambientales del Parque Natural del Sureste de la Comunidad de Madrid, en donde está enclavada la ENPC.

- Además implantará el sistema de gestión de la prevención de Riesgos Laborales de los Servicios Centrales del Ministerio del Interior.

3. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

Se actuará bajo un marco de medidas que garanticen la igualdad de género y que atiendan a la diversidad. El personal de la DGPCyE asumirá las reglas de atención y compromiso ético siguientes:

12. Reglas de atención al público.

- En información presencial y telefónica, los informadores seguirán estas reglas de actuación con los ciudadanos:

  - Les atenderán con educación y respeto
  - Deberán poder ser identificados adecuadamente
  - Escucharán con la debida atención al ciudadano
  - Utilizarán un lenguaje fácilmente comprensible
  - Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible
  - Se asegurarán de que el ciudadano ha sido atendido e informado debidamente
  - Le despedirán con amabilidad

- En la modalidad de información escrita se concretarán las cuestiones planteadas en su comunicación y se elaborará una respuesta rápida, personalizada, clara y concreta, que se ofrecerá por escrito o por los medios que resulten más eficaces y que aseguren su recepción.

13. Compromiso ético de actuación de los informadores.

- **Valores**: integridad, neutralidad, imparcialidad, objetividad, transparencia en la gestión, receptividad, responsabilidad profesional y actitud de servicio a los ciudadanos.

- **Trato**: consideración, actitud de máxima ayuda y mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

14. Medidas para asegurar la igualdad de género.

- Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto a la igualdad de trato entre hombres y mujeres.

4. INDICADORES PARA EVALUAR LA CALIDAD

Para determinar el nivel de cumplimiento de los compromisos anteriores, que se corresponde con el de calidad de los servicios prestados, se establecen los siguientes indicadores:

1. Número de accesos a la página web, totales y por contenidos y porcentaje de las actualizaciones de los contenidos de la página web antes de los plazos establecidos en los compromisos: diario, semanal, quincenal y mensual.

2. Número de consultas presenciales atendidas en total y porcentaje de las atendidas antes de treinta minutos.

3. Número de respuestas dadas por la Sala Nacional de Emergencias a las peticiones de información puntuales. Porcentaje de respuestas en un plazo máximo de 10 días.

4. Llamadas telefónicas recibidas, tiempo medio de duración de las atendidas por operadores e informadores y porcentaje de consultas atendidas con posterioridad. Número de contestaciones emitidas en plazo. (10 días).

5. Número de escritos de consulta y porcentaje de los contestados antes de veinte días.

6. Número de correos electrónicos de consulta y porcentaje de los contestados antes de diez días.

7. Número de publicaciones editadas por todos los medios, número de peticiones de publicaciones y porcentaje de las atendidas antes de 20 días.

8. Porcentaje de asistentes a actividades de formación satisfechos con el material didáctico entregado, la formación recibida, etc., en función de las encuestas realizadas a los asistentes.

9. Opinión general de los servicios. Resultado de las encuestas de los servicios prestados.

III.MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios que quieran formular reclamación por incumplimiento de los compromisos declarados en la presente Carta de Servicios, se dirigirán por escrito ordinario o telemático al Área de Estudios y Documentación *(Unidad que se responsabilizará de la gestión y control de la calidad de la carta de servicios).* El titular de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias contestará por escrito a cada uno de los reclamantes pidiéndole disculpas, si procede, e informándole de las medidas correctoras adoptadas.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, según el artículo 9 c) del RD 951/2005, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

IV. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

1. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Jefe de Área de Estudios y Documentación de la DGPCyE será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos establecidos en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Jefe de Área de Estudios y Documentación
C/ Quintiliano, 21
28002-MADRID
Tfno: 91 537 32 37
Correo electrónico: cgonzale@procivil.mir.es

La Jefe de Área de Estudios y Documentación, responsable de la Carta, además:

- Compondrá y conservará el Registro Informático de Actos de atención al Ciudadano.
- Impulsará el Plan de revisión de bases de datos e información.
- Impulsará el Plan de detección de la valoración pública de los servicios.
- Contestará a través de las unidades competentes las reclamaciones y quejas que los ciudadanos le dirijan.

2. DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES

POSTAL:

Dirección General de Protección Civil y Emergencias
C/Quintiliano, 21
28002-Madrid

Escuela Nacional de Protección Civil
Camino Salmedina
28529 Rivas-Vaciamadrid (Madrid)

TELÉFÓNICA:

Dirección General de Protección Civil y Emergencias
Centralita: 91/537 31 00
FAX: 91/562 89 41

Escuela Nacional de Protección Civil
Teléfono: 91 537 30 86

TELEMÁTICA

Web: www.proteccioncivil.es
dgpce@procivil.mir.es
enpc@procivil.mir.es

Otras Direcciones de Interés
Teléfono 060: Teléfono de Información general de todas las Administraciones Públicas
Web: www.060.es

3. FORMA DE ACCESO A LA DGPCyE

Dirección General de Protección Civil y Emergencias
Metro: Avda. de América (Línea 4), Cartagena (Línea 7) y Cruz del Rayo (Línea 9)
Autobuses: 72, 1, 9

Escuela Nacional de Protección Civil
Metro: Rivas-Vaciamadrid

Noviembre 2009

NIPO: 126-10-005-X