DIRECCIÓN GENERAL
DE PROTECCIÓN CIVIL
Y EMERGENCIAS

CARTA DE SERVICIOS

Dirección General
de Protección Civil y Emergencias

GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR

CALIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
2021-2024

CARTA DE SERVICIOS

Dirección General
de Protección Civil y Emergencias

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DEL INTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL
DE PROTECCIÓN CIVIL
Y EMERGENCIAS

EDITA:
Secretaría General Técnica. Ministerio del Interior.
Catálogo General de Publicaciones de la Administración General del Estado
https://cpage.mpr.gob.es

© Dirección General de Protección Civil y Emergencias
www.proteccioncivil.es

NIPO (en línea): 126-21-064-0

Acrónimos

AGE	Administración General del Estado
AA.PP.	Administraciones Públicas
DGPCE	Dirección General de Protección Civil y Emergencias
ENPC	Escuela Nacional de Protección Civil
PENCRA	Plan de Emergencia Nuclear del Nivel Central de Respuesta y Apoyo
CENEM	Centro Nacional de Seguimiento y Coordinación de Emergencias
PLEGEM	Plan Estatal General de Emergencias de Protección Civil

SUMARIO

ACRÓNIMOS 3

SUMARIO 3

PRESENTACIÓN 7

I. INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL 9

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA DGPCE 9
2. SERVICIOS QUE PRESTA LA DGPCE 9
   - 2.1 ANTICIPACIÓN 10
   - 2.2 PREVENCIÓN 10
   - 2.3 PLANIFICACIÓN 10
   - 2.4 RESPUESTA INMEDIATA A LAS EMERGENCIAS 11
   - 2.5 RECUPERACIÓN 12
   - 2.6 RELACIONES INSTITUCIONALES 12
   - 2.7 GESTIÓN DE APOYO 12
   - 2.8 ÁMBITO INTERNACIONAL 12
3. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PRESTADOS 13
4. PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS 14
5. NORMATIVA REGULADORA DE PROTECCIÓN CIVIL 15
6. PRESENTACIÓN DE INICIATIVAS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES 15

II. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD 17

1. COMPROMISOS DE CALIDAD 17
   - 1.1 INFORMACIÓN ACTUALIZADA 17
   - 1.2 CONTESTACIÓN EN PLAZO DE LAS CONSULTAS 17
   - 1.3 GESTIÓN EFICAZ DE LOS ASUNTOS RELACIONADOS DIRECTAMENTE CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DGPCE 17
2. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 18
   - 2.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 18
   - 2.2 GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 19
3. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN 20
4. INDICADORES PARA EVALUAR LA CALIDAD 21

III. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN 23

IV. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA 25

1. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA 25
2. DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES 25
   - 2.1 POSTAL 25
   - 2.2 TELEFÓNICA 26
   - 2.3 TELEMÁTICA 26
3. FORMA DE ACCESO A LA DGPCE 26

ANEXO 27

Presentación

La DGPCE ha implantado 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 actualización de la 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.

I. Información general y legal

1. Datos identificativos y fines de la DGPCE

La DGPCE es el órgano directivo que ejerce las competencias atribuidas al Ministerio del Interior en materia de protección civil. Depende orgánicamente de la Subsecretaría de Interior.

Estructurada la protección civil nacional como un sistema con diferentes partes interdependientes, la DGPCE tiene como función esencial que todos los procesos de previsión, 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 al Consejo 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.

2. Servicios que presta la DGPCE

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

2.1 ANTICIPACIÓN

- Análisis de los riesgos, sus causas, efectos y las zonas potencialmente afectadas.
- Desarrollar la Red Nacional de Información (RENAIM) con el fin de anticiparse a los riesgos y facilitar una respuesta eficaz que contendrá como mínimo:
  - El Mapa Nacional de Riesgos de Protección Civil.
  - Los catálogos oficiales de actividades susceptibles de originar emergencias de Protección Civil.
  - El Catálogo Nacional de Capacidades para la atención de emergencias.
  - El Registro Nacional de datos sobre Emergencias y Catástrofes.

2.2 PREVENCIÓN

- Desarrollar el Fondo de Prevención de Emergencias gestionado por el Ministerio del Interior, para fomentar estudios de análisis de peligrosidad, mapas de riesgos, sensibilización preventiva a la población a través de programas específicos, etc.
- Desarrollar la Red de Alerta Nacional como un sistema de avisos de emergencia a las autoridades competentes del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Desarrollar y mantener la Red de Alerta a la Radiactividad.
- 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 y permita la máxima difusión de la información.
- Promocionar, en la medida de lo posible, la investigación en el ámbito universitario en aspectos relacionados con la protección civil.
- Desarrollar estudios y programas de información a la población preventiva, promocionar la autoprotección ciudadana y fomentar la participación social en las actividades de protección civil; 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.
- Desarrollar programas de formación dirigidos a los profesionales y demás personas que componen el sistema español de protección civil, para mantener sus competencias actualizadas y colaborar con otros Estados para la formación de sus profesionales.

2.3 PLANIFICACIÓN

- Elaboración del Plan Estatal General como desarrollo de la organización estatal en caso de apoyo a emergencias de ámbito autonómico y la coordinación y dirección de emergencias de interés estatal.
- Elaboración y desarrollo de los Planes Estatales de incendios forestales, inundaciones, terremotos, maremotos, volcanes, fenómenos meteorológicos adversos, acci-

dentes en instalaciones o procesos que utilicen sustancias químicas, radiológicas o nucleares y biológicas, accidentes de aviación civil y en el transporte de mercancías peligrosas.

- Actualización de la Norma Básica de Protección Civil.
- Desarrollo de los planes de autoprotección en el ámbito de la Administración General del Estado.
- Desarrollo de ejercicios y simulacros de ámbito nacional e internacional.

2.4 RESPUESTA INMEDIATA A LAS EMERGENCIAS

- Desarrollo y actualización de las Redes de Comunicaciones en Emergencias en el ámbito de la protección civil.
- Potenciar los servicios de intervención públicos y privados llamados a intervenir en grandes emergencias.
- Coordinación con los centros de emergencia de las Comunidades Autónomas y la Administración General del Estado.
- Potenciar el papel del voluntariado de protección civil.
- Coordinación y desarrollo de la Red Nacional de Comunicaciones en Emergencia (REMER).
- Organizar y mantener el Centro Nacional de Seguimiento y Coordinación de Emergencias (CENEM) de la DGPCE como centro estratégico de gestión y coordinación de la información y alerta a nivel nacional en materia de protección civil, que trabaja en cooperación con los demás centros de coordinación autonómicos e internacionales en el mismo ámbito, dando un servicio de seguimiento de los sucesos que afecten a la población de manera ininterrumpida las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

  El CENEM, nexo de colaboración en materia de protección civil con todas las administraciones y organismos públicos, cuenta con dispositivos para la monitorización y el seguimiento de las redes nacionales de alerta, situaciones potenciales de riesgo, incidentes y emergencias del ámbito de la protección civil teniendo a su disposición diferentes herramientas tecnológicas satelitales de última generación. Esta tecnología es completada con recursos propios como la Red de Alerta a la Radiactividad -la RAR- o la Red Radio de Emergencias -la REMER-.

  Entre sus funciones más relevantes se encuentran las siguientes:

  - Gestión de las Redes nacionales de Protección Civil (RAN-RENAIM).
  - Desarrollo del Plan Nacional de interconexión.
  - Divulgar periódicamente datos y estadísticas sobre emergencias de protección civil.
  - Actuar como Centro de Coordinación Operativa en emergencias de interés nacional.
  - Actuar como punto de contacto nacional con el Mecanismo de Protección Civil de la Unión Europea y otros organismos internacionales.
- Fomentar la colaboración entre los órganos competentes del Sistema Nacional de Protección Civil en caso de emergencias graves.

- Actuar como punto de contacto nacional del Mecanismo de Protección Civil de la Unión Europea, para actividades de análisis, preparación y respuesta inmediata a grandes emergencias en el marco del citado Mecanismo.
- Recabar y movilizar los recursos del Sistema Nacional de Protección Civil para actuar en terceros países a propuesta de los Miembros de Asuntos Exteriores y de Cooperación y del Ministerio del Interior.

2.5 RECUPERACIÓN

- La tramitación de subvenciones y ayudas para la atención de necesidades derivadas de siniestros o catástrofes, así como las que faciliten la implantación de los planes de protección civil de carácter estatal o el desarrollo de actividades de interés para la protección civil en ese mismo ámbito y la preparación de la normativa correspondiente. Establecer los procedimientos que garanticen la correcta evaluación de las emergencias ocurridas, manteniendo los procedimientos que aseguren una información homogénea para todas las emergencias velando por que los datos sean únicos, veraces y homogéneos en las bases de datos internacionales que informan sobre emergencias.

2.6 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.

2.7 GESTIÓN DE APOYO

- 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.
- La consulta de fondos documentales del centro de documentación así como las consultas que se realicen en la ENPC se hará por el sistema de cita previa.

2.8 ÁMBITO INTERNACIONAL

La Dirección General de Protección Civil y Emergencias desarrolla una amplia actividad internacional en los múltiples foros en los que España participa, ya sea en el escenario de la Unión Europea, de Iberoamérica, de Naciones Unidas, o bien a través de acuerdos bilaterales con diversos países.

En este contexto, sus responsables y técnicos asisten a reuniones al más alto nivel, encuentros, seminarios o simulacros por todo el mundo, desarrollan actividades de forma-

ción especializada (en particular para Iberoamérica) y se integran en equipos de trabajo sobre el terreno.

La DGPCE actúa como Punto de Contacto con los órganos de la UE, en el marco del Mecanismo Europeo de Protección Civil, así como con otros organismos internacionales y órganos homólogos de otros países con los que España tiene acuerdos de cooperación en materia de Protección Civil, destacando el trabajo compartido con el Organismo Internacional de Energía Atómica (IAEA), la Unión por el Mediterráneo (UpM) o la participación en los grupos de trabajo de la UE que abordan temas relacionados con la política y la estrategia europeas en la materia.

Además, aporta expertos del Sistema Nacional de Protección Civil a las misiones de asesoramiento y evaluación, y coordina la intervención de las capacidades nacionales (UME, equipos de extinción de incendios forestales del MITECO, etc.) puestas a disposición del citado Mecanismo cuando son requeridas para colaborar en situaciones de catástrofe o emergencia.

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 AA. PP., 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 AGE 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.

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 que los servicios de la DGPCE 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 AA.PP. y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

A participar en la mejora continua de los servicios de la DGPCE 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 DGPCE:

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 DGPCE 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 DGPCE.

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 ENPC.

5. Normativa reguladora de Protección Civil

Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil (BOE 17 de julio de 2015).

Orden PCI/488/2019, de 26 de abril, por la que se publica la Estrategia Nacional de Protección Civil, aprobada por el Consejo de Seguridad Nacional (BOE de 30 abril de 2019).

Real Decreto 407/1992 por el que se aprueba la norma básica de protección civil (BOE 1 de mayo de 1992).

Real Decreto 307/2005 de 18 de marzo, por el que se regulan las subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica, y se establece el procedimiento para su concesión, modificado por el Real Decreto 477/2007, de 13 de abril y por la disposición final segunda del Real Decreto-ley 2/2019 de 25 de enero por el que se adoptan medidas urgentes para paliar los daños ocasionados por temporales y otras situaciones catastróficas.

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 formulario 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.

Por medios electrónicos, a través de la Sede electrónica central del Ministerio del Interior en esta dirección: https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/formular-queja-o-sugerencia/index.html

Por correo postal mediante escrito dirigido a: Dirección General de Protección Civil y Emergencias, C/ Quintiliano, 21- 28002 Madrid.

Recibidas las quejas o sugerencias en la dependencia afectada, esta, en el plazo de 20 días hábiles y previas las aclaraciones que estime recabar del ciudadano, informará a este 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 DGPCE y los derechos concretos de los ciudadanos recogidos en esta carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1.1 INFORMACIÓN ACTUALIZADA

1. **Diaria.** De las alertas de emergencia a través de la página web de la DGPCE.
2. **Semanal.** Actualización en la página web de las modificaciones en la programación de las actividades formativas de la ENPC, como máximo en el plazo establecido.
3. **Mensual.** Actualización en la página web como máximo en este plazo, tanto de la normativa reguladora como de las publicaciones oficiales y las sentencias en la materia.

1.2 CONTESTACIÓN EN PLAZO DE LAS CONSULTAS

1. **Telefónicas.** La información que no se pueda facilitar al ciudadano en el momento, será atendida posteriormente por parte de la DGPCE llamando al ciudadano por teléfono en un plazo máximo de 7 días hábiles.
2. **Presenciales.** El tiempo de espera de cada ciudadano a ser atendido no será superior a 15 minutos.
3. **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 15 días hábiles y por vía telemática en un plazo máximo de 7 días hábiles.

1.3 GESTIÓN EFICAZ DE LOS ASUNTOS RELACIONADOS DIRECTAMENTE CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DGPCE

1. El Centro Nacional de Seguimiento y Coordinación de Emergencias y Protección Civil mantiene la actividad continua las 24 horas y responderá las peticiones de informa-

ción puntuales que no figuren todavía en la página web. La respuesta será dada en un plazo máximo de 10 días hábiles.

2. Los certificados de asistencia a las actividades de formación de la ENPC se entregarán a los alumnos al término del programa de la actividad o dentro de los quince días hábiles siguientes a la finalización de la misma, siempre y cuando se hayan cumplido las condiciones exigidas para su obtención.
3. 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 siempre que exista almacenaje suficiente de las mismas. 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 en el apartado de Publicaciones/Catálogo General/Publicaciones agotadas.

2. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

2.1 ASECURAMIENTO DE LA CALIDAD

- La DGPCE 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 las distintas unidades orgánicas de la DGPCE.
- Todas las semanas se revisará la información que figura en la página web y se actualizará y renovará pertinentemente.
- Cada mes 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 DGPCE realizará anualmente una encuesta de opinión ciudadana sobre grado de conocimiento y de valoración de los servicios de protección civil y, específi-

camente entre los usuarios de dichos servicios, para conocer 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 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.
- 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.

Un registro de actos de atención al ciudadano

Integrará la actividad de todas las unidades orgánicas de la DGPCE 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 DGPCE.

Un sistema de certificación de calidad

El CENEM cumple en sus actuaciones y procedimientos con los máximos estándares de exigencia y excelencia, y así han quedado acreditados a través del Certificado de calidad de AENOR de la Norma 22320:2013 UNE-ISO para la Protección y Seguridad de los Ciudadanos y Gestión de Emergencias, lo que permite el mantenimiento y la mejora continua de la gestión de emergencias y por tanto en el servicio por y para los ciudadanos.

2.2 GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- La DGPCE 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 DGPCE asumirá las reglas de atención y compromiso ético siguientes:

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
- Les 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.

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.

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 en los plazos establecidos en los compromisos: diario, semanal, quincenal y mensual.
2. Número de llamadas recibidas y porcentaje de las atendidas en el plazo establecido de 7 días hábiles.
3. Número de consultas presenciales atendidas en total y porcentaje de las atendidas en el plazo de 15 minutos.
4. Número de escritos de consulta recibidos, bien por vía postal o correo electrónico, y porcentaje de los contestados en los plazos de 15 y 7 días respectivamente.
5. 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.
6. Porcentaje de peticiones de publicaciones, en los términos establecidos en el compromiso, atendidas en el plazo máximo de 20 días.
7. Porcentaje de certificados de asistencia entregados en el plazo establecido.

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

El jefe del área de estudios y documentación de la DGPCE será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos establecidos en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Jefe del área de estudios y documentación
C/ Quintiliano, 21
28002-MADRID
Tfno.: 91 537 33 00/01
Correo electrónico: secdg@procivil.mir.es

El jefe del 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

2.1 POSTAL

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

Escuela Nacional de Protección Civil
Camino Salmedina, s/n
28529 Rivas-Vaciamadrid (Madrid)

2.2 TELEFÓNICA

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

2.3 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 DGPCE

Dirección General de Protección Civil y Emergencias
Metro: Avda. de América (Línea 6, 4,7 y 9), Cartagena (Línea 7) y Cruz del Rayo (Línea 9)
Autobuses: 72, 1, 9

Escuela Nacional de Protección Civil
Metro: Rivas-Vaciamadrid

Anexo

- 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 734/2020, de 4 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior (BOE 5 de agosto de 2020).
- Directriz básica de planificación de protección civil ante el riesgo de inundaciones (BOE 14 de febrero de 1995).
- Directriz básica de planificación de protección civil ante el riesgo sísmico (BOE 25 de mayo de 1995).
- Directriz básica de planificación de protección civil ante el riesgo volcánico (BOE 4 de marzo de 1996).
- Real Decreto 893/2013, de 15 de noviembre, por el que se aprueba la directriz básica de planificación de protección civil de emergencias por incendios forestales (BOE 7 de diciembre de 2013).
- Real Decreto 1053/2015, de 20 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz básica de planificación de protección civil ante el riesgo de maremotos (BOE 21 de noviembre de 2015).
- Directriz básica de planificación de protección civil ante el riesgo de accidentes en los transportes de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril (BOE 22 de marzo de 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).
- Orden PCI/488/2019, de 26 de abril, por la que se publica la Estrategia Nacional de Protección Civil, aprobada por el Consejo de Seguridad Nacional (BOE 30 de abril de 2019).
- 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).

- ORDEN INT/277/2008, de 31 de enero por la que se desarrolla el Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, por el que se regulan las subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica, y se establece el procedimiento para su concesión (BOE 12 de febrero de 2008).
- Elaboración de planes estratégicos de subvenciones con carácter plurianual como instrumento de aplicación del plan básico de emergencia nuclear (PLABEN), para otorgar subvenciones, a las corporaciones locales de los municipios cercanos a las centrales nucleares, en régimen de concurrencia competitiva de conformidad con lo establecido en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE 18 de noviembre de 2003) en la página web se da puntual información sobre el plan estratégico de subvenciones del Ministerio del Interior, de las bases reguladoras publicadas para las subvenciones a los Planes de Emergencia Nuclear y de las órdenes de convocatorias anuales .
- Real Decreto 1564/2010, de 19 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz básica de planificación de protección civil ante el riesgo radiológico (BOE 20 de noviembre de 2010).
- Real Decreto 1054/2015, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Plan estatal de protección civil ante el riesgo radiológico (BOE 21 de noviembre de 2015).
- Real Decreto 1428/2009, de 11 de septiembre, por el que se modifica el Plan Básico de Emergencia Nuclear, aprobado por RD.1564/2004, de 25 de junio (BOE 12 de septiembre de 2009).
- Real Decreto 734/2019, de 20 de diciembre, por el que se modifican directrices básicas de planificación de protección civil y planes estatales de protección civil para la mejora de la atención a las personas con discapacidad y a otros colectivos en situación de especial vulnerabilidad ante emergencias (BOE 3 de enero de 2020).
- Orden PCI/1283/2019, de 27 de diciembre, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de diciembre de 2019, por el que se modifican directrices básicas de planificación de protección civil y planes estatales de protección civil para la mejora de la atención a las personas con discapacidad y a otros colectivos en situación de especial vulnerabilidad ante emergencias (BOE 3 de enero de 2020).
- Real Decreto 837/2020, de 15 de septiembre, por el que se aprueba la Directriz básica de planificación de protección civil a ante emergencias aeronáuticas de aviación civil (BOE 25 de septiembre de 2020).
- Resolución de 16 de diciembre de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de diciembre de 2020, por el que se aprueba el Plan Estatal General de Emergencias de Protección Civil (PLEGEM) (BOE 17 de diciembre de 2020).
- Resolución de 19 de mayo de 2021, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros, de 18 de mayo de 2021, por el que se aprueba el Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo de Maremotos (BOE 20 de mayo de 2021).

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS

C/Quintiliano, 21 - 28002 Madrid
Metro: Avda. América (Línea 4), Cartagena (Línea 7), Cruz del Rayo (Línea 9)
Autobuses: 72, 1, 9
Teléfono: 91 537 31 00
Fax: 91 562 89 24
Correo electrónico: dgpce@procivil.mir.es
Web: www.proteccioncivil.es

ESCUELA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

Camino Salmedina, s/n - 28529 Rivas-Vaciamadrid (Madrid)
Metro: Rivas-Vaciamadrid
Teléfono: 91 537 30 86
Correo electrónico: enpc@procivil.mir.es

OTRAS DIRECCIONES DE INTERÉS

Teléfono 060: Teléfono de información general de todas las Administraciones Públicas
Web: www.060.es