

Dentro do marco xeral para a mellora da calidade na Administración Xeral do Estado, encádase esta Carta de servizos da Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias (DXPCE). O obxectivo desta é o de informar os cidadáns dos servizos que se prestan desde a Dirección Xeral, así como comprometerse a mellorar a súa prestación asumindo compromisos de calidade e os dereitos e formas de participación dos cidadáns en relación con estes servizos.

Servizos prestados

Realizar estudos relacionados coa análise de riscos e o desenvolvemento de proxectos piloto que permitan fundamentar plans de prevención de emerxencias e catástrofes, preparando e publicando documentos técnicos relacionados cos diversos riscos.

Desenvolver estudos e investigacións sobre aspectos sociolóxicos, xurídicos e económicos, relevantes para as actividades de protección civil e emerxencias, así como estudos e programas de información á poboación, promover a autoprotección cidadá e fomentar a participación social nas actividades de protección civil.

Manter un fondo documental especializado en temas relacionados coa protección civil como base para estudos e investigacións.

Liderar o sistema de formación de protección civil que se encarga de manter as competencias profesionais actualizadas nos membros do sistema nacional de protección civil, colaborando cos de outras nacións.

Elaborar os plans de protección civil de competencia estatal e as directrices que guían a actividade planificadora das demais administracións públicas para a súa aprobación polo Goberno de España.

Informar e asesorar aos Órganos Colexiados competentes para a homologación dos plans das Comunidades Autónomas. Implantar estes plans por medio da preparación e xestión práctica de exercicios e simulacros. Cooperar na implantación dos plans das demais Administracións Públicas competentes.

Organizar e manter o Centro de Coordinación Operativa, a Rede de Alerxa á Radioactividade e as redes propias de comunicación para emerxencias que faciliten a xestión operativa en emerxencias.

Preparar e difundir alertas ás organizacións de protección civil e, no seu caso, aos cidadáns. Cando a emerxencia o require, solicitar a intervención da Unidade Militar de Emerxencias conforme aos protocolos de actuación establecidos para a súa actuación.

Xestionar as axudas e subvencións que se conceden legalmente para atender as necesidades derivadas de sinistros ou catástrofes, así como as que se establecen para facilitar a implantación dos plans de protección civil de carácter estatal.

Coordinar a actuación das Delegacións, Subdelegacións do Goberno e as súas Unidades de Protección Civil en materia de protección civil.

Xestionar as relacións cos órganos competentes en materia de protección civil das Comunidades Autónomas e das Administracións Locais, directamente e a través do Consello Nacional de Protección Civil, do que desempeña a presidencia e a secretaría.

Manter relacións técnicas con organismos homólogos de outros países, especialmente da Unión Europea, da área do Mediterráneo e de Iberoamérica, participando en reunións e grupos de traballo de organismos internacionais con competencias en protección civil e emerxencias. O desenvolvemento de investigación e estudos sobre aspectos sociolóxicos, xurídicos e económicos, relevantes para as actividades de protección civil e emerxencias.



DIRECCIÓN XERAL DE PROTECCIÓN CIVIL E EMERXENCIAS

C/ Quintiliano, 21 - 28002 Madrid

Metro: Avda. América (Liña 4), Cartagena (Liña 7), Cruz del Rayo (Liña 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

ESCOLA 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

OUTROS ENDEREZOS DE INTERESE

Teléfono 060: Teléfono de información xeral de todas as Administracións Públicas

Web: www.060.es



DIRECCIÓN GENERAL
DE PROTECCIÓN CIVIL
Y EMERGENCIAS

CARTA DE SERVICIOS

Dirección Xeral
de Protección Civil e Emerxencias

Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias. NIPD (en liña): 126-21-059-6.



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Compromisos de calidade

Información actualizada

Diaria. Das alertas de emerxencia a través da páxina web.

Semanal. Actualización na páxina web das modificacións na programación das actividades formativas da ENPC, como máximo no prazo establecido.

Mensual. Actualización na páxina web como máximo neste prazo, tanto da normativa reguladora como das publicacións oficiais e as sentenzas na materia.

Prazo de contestación de consultas

Telefónicas. A información que non se lle poida facilitar ao cidadán no momento será atendida posteriormente por parte da DXPCCE chamando ao cidadán por teléfono nun prazo máximo de 7 días hábiles.

Presenciais. O tempo de espera de cada cidadán para ser atendido non será superior a 15 minutos.

Por escrito. A resposta farase polo mesmo medio que se formulara a consulta; se é por vía postal contestarase nun tempo máximo de 15 días hábiles e por vía telemática nun prazo máximo de 7 días hábiles.

Asuntos relacionados cos usuarios

O Centro Nacional de Seguimento e Coordinación de Emerxencias mantén a actividade continua ás 24 horas e responderá as peticións de información puntuais que non figuren aínda na páxina web. Resposta nun prazo máximo de 10 días hábiles.

Os certificados de asistencia ás actividades de formación da ENPC entregáranse aos asistentes presentes ao remate do programa da actividade ou dentro dos 15 días hábiles seguintes á finalización desta, sempre e cando se cumpran as condicións esixidas para a súa obtención.

As peticións de publicacións que non teñan fins comerciais atenderanse enviando a documentación que se solicite mediante correo postal, nun tempo máximo de 20 días hábiles sempre que exista almacenaxe suficiente das mesmas. No caso de que non houberse exemplares dispoñibles, faráselle saber ao cidadán no mesmo prazo. Esta información estará dispoñible tamén na páxina web, no apartado de Publicacións/Catálogo Xeral/Publicacións esgotadas.

Indicadores de calidade

1. Número de accesos á páxina web, totais e por contidos e porcentaxe das actualizacións dos contidos da páxina web antes dos prazos establecidos nos compromisos: diario, semanal, quincenal e mensual.
2. Número de chamadas recibidas e porcentaxe das atendidas no prazo establecido de 7 días hábiles.
3. Número de respostas dadas pola Sala Nacional de Emerxencias ás peticións de información puntuais. Porcentaxe de respostas nun prazo máximo de 10 días.
4. Chamadas telefónicas recibidas, tempo medio de duración das atendidas con operadores e informadores e porcentaxe de consultas atendidas con posterioridade. Número de contestacións emitidas en prazo (10 días).
5. Número de escritos de consulta, recibidos ben por vía postal ou correo electrónico e porcentaxe dos contestados nos prazos de 15 e 7 días, respectivamente.

6. Número de publicacións editadas por todos os medios, número de peticións de publicacións e porcentaxe das atendidas antes de 20 días.
7. Porcentaxe de certificados de asistencia entregados no prazo establecido.

Dereitos dos cidadáns

- A coñecer, en calquera momento, o estado da tramitación dos procedementos nos que teñan a condición de interesados, e obter copias de documentos contidos neles.
- A identificar ás autoridades e ao persoal ao servizo das Administracións Públicas baixo cuxa responsabilidade se tramiten os procedementos.
- A utilizar as linguas oficiais no territorio da súa Comunidade Autónoma, ao abeiro do previsto no ordenamento xurídico. Non obstante, a lingua dos procedementos tramitados pola Administración Xeral do Estado será o castelán.
- A formular alegacións e a achegar documentos en calquera fase do procedemento anterior ao trámite de audiencia, que deberán ser tidos en conta polo órgano competente ao redactar a proposta de resolución.
- A non presentar documentos no esixidos polas normas aplicables ao procedemento de que se trate ou que xa se atopan en poder da administración actuante.
- A obter información e orientación acerca dos requisitos xurídicos ou técnicos que as disposicións vixentes impoñan aos proxectos, actuacións ou solicitudes que se propoñan realizar.
- A recibir información de xeito presencial, telefónico, correo postal ou electrónico ou mediante servidor web sobre calquera tipo de consultas relacionadas cos temas da protección civil que se realicen aos distintos departamentos.
- A que os servizos da DXPCCE se presten sen discriminación algunha por razón de nacemento, raza, sexo, relixión, opinión ou calquera outra circunstancia persoal ou social.
- A ser tratados con respecto e deferencia polas autoridades e funcionarios, que haberán de facilitarlles o exercicio dos seus dereitos e o cumprimento das súas obrigas.
- A que os seus datos de carácter persoal reciban o tratamento e as garantías legalmente previstos.
- A esixir as responsabilidades das Administracións Públicas e do persoal ao seu servizo, cando así corresponda legalmente.
- A participar na mellora continua dos servizos da DXPCCE a través da presentación de suxestións e queixas, conforme ao previsto nesta Carta.
- Calquera outro que lles recoñezan a Constitución e as leis.

Participación dos cidadáns

- Participación directa, na forma que se estableza en cada caso, a través das agrupacións de protección civil; ou en exercicios e simulacros que organicen os organismos competentes; ou cando sexa requirido na forma legalmente establecida.
- Formulando queixas e suxestións sobre o funcionamento do servizo a través da web da DXPCCE ou por escrito, conforme ao previsto nesta Carta.
- Mediante escritos dirixidos á Dirección e/ou á Unidade responsable da Car-

ta de servizos por medio de comunicación postal e electrónica a través da páxina web da DXPCCE.

- Mediante a expresión das súas opinións nas enquisas que periodicamente se realicen ou que se entreguen ao final das actividades de formación da Escola Nacional de Protección Civil.

Queixas e suxestións

Os cidadáns poderán presentar as súas iniciativas, suxestións, queixas e reclamacións sobre o funcionamento dos servizos da seguinte forma:

De forma presencial, no libro de formularios de queixas e suxestións habilitado en todas as oficinas e centros de atención ao cidadán dependentes do Ministerio do Interior e nos rexistros de entrada e saída de documentos da Administración Xeral do Estado.

Por medios electrónicos, a través da Sede electrónica central do Ministerio do Interior neste enderezo: <https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/formular-queja-o-sugerencia/index.html>.

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

Medidas de emenda

Os usuarios que queiran formular reclamación por incumprimento dos compromisos declarados na presente Carta de servizos, dirixiranse por escrito ordinario ou telemático ao responsable da área de estudos e documentación. O titular da Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias contestará por escrito a cada un dos reclamantes pedíndolle desculpas, se procede, e informándoo das medidas correctoras adoptadas.

As reclamacións por incumprimento dos compromisos, segundo o artigo 9 c) do RD 951/2005, en ningún caso darán lugar a responsabilidade patrimonial por parte da Administración.

Responsable da carta de servizos

Xefe da área de estudos e documentación

C/ Quintiliano, 21 - 28002 Madrid
Teléfono: 91 537 33 00/01 secdg@procivil.mir.es

Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias

C/ Quintiliano, 21 - 28002 Madrid
Centro de atención telefónica: 91/537 31 00 FAX: 91/562 89 41

Escola Nacional de Protección Civil

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

Outros enderezos de interese

Teléfono 060: Teléfono de Información xeral de todas as Administracións Públicas
Web: www.060.es