



DIRECCIÓN GENERAL
DE PROTECCIÓN CIVIL
Y EMERGENCIAS

CARTA DE SERVEIS

Direcció General
de Protecció Civil i Emergències



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR



CARTA DE SERVEIS

Direcció General
de Protecció Civil i Emergències



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR



DIRECCIÓN GENERAL
DE PROTECCIÓN CIVIL
Y EMERGENCIAS

EDITA:

Secretaría General Técnica. Ministerio del Interior

Catàleg General de Publicacions de l'Administració General de l'Estat

<https://cpage.mpr.gob.es>

© Dirección General de Protección Civil y Emergencias

www.proteccioncivil.es

NIPO (en línea): 126-19-092-0

Acrònims

<i>AGE</i>	Administració General de l'Estat
<i>AP</i>	Administracions Públiques
<i>DGPCiE</i>	Direcció General de Protecció Civil i Emergències
<i>ENPC</i>	Escola Nacional de Protecció Civil
<i>PENCRA</i>	Pla d'emergència nuclear del nivell central de resposta i suport



Sumari

ACRÒNIMS	5
SUMARI	6
PRESENTACIÓ	8
I. INFORMACIÓ GENERAL I LEGAL	9
1. DADES IDENTIFICATIVES I FINALITATS DE LA DGPCIE	9
2. SERVEIS QUE PRESTA LA DGPCIE	9
2.1 ANTICIPACIÓ	10
2.2 PREVENCIÓ	10
2.3 PLANIFICACIÓ	10
2.4 RESPOSTA IMMEDIATA	11
2.5 RECUPERACIÓ	11
2.6 RELACIONS INSTITUCIONALS	11
2.7 GESTIÓ DE SUPORT	11
3. DRETS DE LA CIUTADANIA EN RELACIÓ AMB ELS SERVEIS PRESTATS	12
4. PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA	13
5. NORMATIVA REGULADORA DE PROTECCIÓ CIVIL	13
6. PRESENTACIÓ D'INICIATIVES, SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS	14
II. NIVELLS I COMPROMISOS DE QUALITAT	15
I. COMPROMISOS DE QUALITAT	15
I.1 INFORMACIÓ ACTUALITZADA	15
I.2 RESPOSTA DINS DE TERMINI DE LES CONSULTES	15
I.3 GESTIÓ EFICAÇ DELS ASSUMPTES RELACIONATS DIRECTAMENT AMB ELS USUARIS DELS SERVEIS DE LA DGPCIE	15



2. SISTEMES NORMALITZATS DE GESTIÓ DE QUALITAT, MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	16
2.1 ASSECURAMENT DE LA QUALITAT	16
2.2 GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	17
3. MESURES QUE GARANTEIXIN LA IGUALTAT DE GÈNERE, QUE FACILITIN L'ACCÉS AL SERVEI I QUE MILLORIN LES CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ	17
4. INDICADORS PER AVALUAR LA QUALITAT	18
III. MESURES D'ESMENA	20
IV. INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA	21
I. IDENTIFICACIÓ I ADREÇA DE LA UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA	21
2. ADRECES TELEFÒNIQUES, TELEMÀTIQUES I POSTALS	21
2.1 POSTAL	21
2.2 TELEFÒNICA	22
2.3 TELEMÀTICA	22
3. FORMA D'ACCÉS A LA DCPCIE	22
ANNEX	23



Presentació

La DGPCiE ha decidit implantar una gestió de qualitat que la transformi gradualment en una organització més eficient, compromesa i prestadora de serveis de qualitat. Una gestió de qualitat que té l'origen i la finalitat en la ciutadania com a subjecte de necessitats expressades en demandes o, en qualsevol cas, de drets, als quals les administracions públiques han de donar una resposta de qualitat, que és el mateix que dir que sigui ajustada a les expectatives dels que la reben.

Aquesta Carta de serveis és un instrument eficaç per a aquesta finalitat, així com ho són altres actuacions que s'estan duent a terme en la direcció del canvi cultural que comporten els nous paradigmes d'una administració pública moderna.

En elaborar aquesta Carta de serveis no s'ha perdut de vista que el servei que s'espera del seu centre directiu responsable és ambivalent. D'una banda, ha de procurar que el sistema de protecció civil encarregat de donar resposta directa davant la catàstrofe, de manera preventiva o reactiva, ho faci d'una manera fiable, solvent i eficaç; és per tant, un servei públic els destinataris primers del qual són els membres del mateix sistema, com a prestadors del servei directe a la ciutadania. Però d'una altra, la protecció de la ciutadania, que és la missió del sistema de protecció civil, es potencia si a l'acció eficaç del sistema s'uneix l'acció de l'autoprotecció ciutadana. Crear i mantenir la cultura de l'autoprotecció, tot aportant els elements necessaris per dur-la a terme, és un dels serveis més ambiciosos d'aquesta direcció general i un dels més complexos. La participació ciutadana és substancial per a aquesta finalitat. La complicitat de la ciutadania és imprescindible. Les polítiques de qualitat, de les quals les cartes de serveis són un instrument, guien les organitzacions en aquesta direcció, que és l'objectiu de la carta que ara es presenta.

I. Informació general i legal

1. Dades identificatives i finalitats de la DGPCiE

La DGPCiE és l'òrgan directiu que exerceix les competències atribuïdes al Ministeri de l'Interior en matèria de protecció civil. Orgànicament depèn de la Subsecretaria d'Interior.

La protecció civil nacional, estructurada com un sistema amb diferents parts interdependents, la DGPCiE té, com a funció essencial, que tots els processos de previsió, prevenció, planificació, intervenció i rehabilitació davant de catàstrofes es desenvolupin de manera coordinada i eficient en els diferents àmbits competencials atribuïts per la normativa vigent.

Duu a terme la seva missió d'una manera directa a través dels diferents departaments en què s'estructura orgànicament i rep el suport territorialment de les unitats de protecció civil adscrites a les delegacions i subdelegacions del govern i del Consell Nacional de Protecció Civil, l'òrgan col·legiat de participació i coordinació establert legalment.

Objectius generals:

1. Dur a terme les accions pertinents per al funcionament eficient del sistema de protecció civil.
2. Potenciar les accions preventives.
3. Estendre la cultura de l'autoprotecció.
4. Intensificar la presència internacional.

2. Serveis que presta la DGPCiE

La DGPCiE, en l'exercici de les funcions que té atribuïdes segons la normativa vigent, presta els serveis següents:



2.1 ANTICIPACIÓ

- Anàlisi dels riscos, les seves causes, els efectes i les zones potencialment afectades.
- Fer estudis relacionats amb l'anàlisi de riscos i el desenvolupament de projectes pilot que permetin fonamentar plans de prevenció d'emergències i catàstrofes, mitjançant la preparació i la publicació de documents tècnics relacionats amb els diversos riscos.

2.2 PREVENCIÓ

- Dur a terme estudis i recerques sobre aspectes sociològics, jurídics i econòmics, rellevants per a les activitats de protecció civil i emergències.
- Mantenir un fons documental especialitzat en qüestions relacionades amb la protecció civil com a base per a estudis i recerques.
- Promocionar, en la mesura que sigui possible, la recerca en l'àmbit universitari en aspectes relacionats amb la protecció civil.
- Col·laborar i facilitar suport tècnic a les agrupacions de voluntaris de protecció civil.
- Dur a terme estudis i programes d'informació a la població, promocionar l'autoprotecció ciutadana i fomentar la participació social en les activitats de protecció civil.
- Dur a terme programes i campanyes d'informació a la població, així com promocionar l'autoprotecció ciutadana i fomentar la participació social en les activitats de protecció civil.
- Desenvolupar programes de formació adreçats als professionals i altres persones que componen el sistema espanyol de protecció civil, perquè mantinguin les seves competències actualitzades i col·laborar amb altres estats per a la formació dels seus professionals.

2.3 PLANIFICACIÓ

- Elaborar els plans de protecció civil de competència estatal i les directrius que guien l'activitat planificadora de les altres administracions públiques perquè els aprovi el govern d'Espanya.
- Elaborar guies i procediments que permetin la concreció dels diferents plans de protecció civil d'una manera homogènia a tot el territori nacional, tot facilitant les bases teòriques i pràctiques per al desenvolupament dels diferents procediments.
- Dissenyar, elaborar i construir productes que facilitin les tasques necessàries en tots els àmbits de la protecció civil: simuladors, catàlegs, bases de dades georeferenciades.
- Informar i assessorar els òrgans col·legiats competents per a l'homologació dels plans de les comunitats autònomes.



- Implantar aquests plans mitjançant la preparació i la gestió pràctica d'exercicis i simulacres.

2.4 RESPOSTA IMMEDIATA

- Organitzar i mantenir el Centre de Coordinació Operativa, la Xarxa d'Alerta a la Radioactivitat i les xarxes pròpies de comunicació per a emergències que facilitin la gestió operativa en cas d'emergències.
- Preparar i difondre alertes a les organitzacions de protecció civil i, si escau, a la ciutadania.
- Quan calgui per a una emergència, sol·licitar la intervenció de la Unitat Militar d'Emergències d'acord amb els protocols d'actuació establerts per a la seva actuació.

2.5 RECUPERACIÓ

- Tramitar subvencions i ajuts per a l'atenció de necessitats derivades de sinistres o catàstrofes, així com les que facilitin la implantació dels plans de protecció civil de caràcter estatal o el desenvolupament d'activitats d'interès per a la protecció civil en aquest mateix àmbit i la preparació de la normativa corresponent. Establir els procediments que garanteixin l'avaluació correcta de les emergències que s'hagin donat, tot mantenint els procediments que garanteixin una informació homogènia per a totes les emergències tot vetllant perquè les dades siguin úniques, veraces i homogènies a les bases de dades internacionals que informen sobre emergències.

2.6 RELACIONS INSTITUCIONALS

- Establir convenis de col·laboració en matèria de protecció civil amb organismes públics o privats que reforcin la xarxa d'operadors que puguin caldre en cas d'emergència.

2.7 CESTIÓ DE SUPORT

- Atendre les peticions i reclamacions formulades per les persones afectades.
- Proporcionar informació de manera presencial, telefònica i escrita a les persones sobre els seus drets.
- La consulta de fons documentals del centre de documentació així com les consultes que es realitzin en la ENPC es faran pel sistema de cita prèvia.



3. Drets de la ciutadania en relació amb els serveis prestats

D'acord amb el que disposa la legislació vigent, la ciutadania, en les seves relacions amb les Administracions Públiques, té els drets següents:

Dret a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguin la condició d'interessats, i a obtenir còpies de documents que s'hi continguin.

Dret a identificar les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat de les quals es tramitin els procediments.

Dret a emprar les llengües oficials en el territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que es preveu en l'ordenament jurídic. No obstant això, la llengua dels procediments tramitats per l'AGE serà el castellà.

Dret a formular al·legacions i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que hauran de ser tinguts en compte.

Dret a no presentar documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti, o que ja es trobin en poder de l'Administració actuant.

Dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, les actuacions o les sol·licituds que es proposin fer.

Dret a rebre informació de manera presencial, telefònica, correu postal o electrònic o mitjançant servidor web sobre qualsevol tipus de consultes relacionades amb les qüestions de la protecció civil que es facin als diferents departaments.

Dret a rebre orientació positiva.

Dret al fet que els serveis de la DGPCiE es prestin sense cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

Dret a ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i els funcionaris, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.



Dret al fet que les seves dades de caràcter personal rebin el tractament i les garanties legalment previstos.

Dret a exigir les responsabilitats de les Administracions Públiques i del personal al seu servei, quan correspongui legalment.

Dret a participar en la millora contínua dels serveis de la DGPCiE a través de la presentació de suggeriments i queixes, d'acord amb el que preveu aquesta Carta.

Qualssevol altres que els reconeixin la Constitució i les lleis.

4. Participació de la ciutadania

Formes de participació i col·laboració ciutadana en la millora de la prestació de serveis de la DGPCiE:

Participació directa, en la forma que s'estableixi en cada cas, a través de les agrupacions de protecció civil; o en exercicis i simulacres que organitzin els organismes competents, o quan es requereixi en la forma legalment establerta.

Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments sobre el funcionament del servei a través del web de la DGPCiE o per escrit, d'acord amb el que preveu aquesta Carta.

Mitjançant escrits adreçats a la direcció o a la unitat responsable de la Carta de serveis per mitjà de comunicació postal i electrònica a través del lloc web de la DGPCiE.

Mitjançant l'expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es facin o que es lliurin al final de les activitats de formació de l'Escola Nacional de Protecció Civil (ENPC).

5. Normativa reguladora de Protecció Civil

Llei 17/2015, de 9 de juliol, del Sistema Nacional de Protecció Civil (BOE 17 de juliol de 2015)

Llei 2/1985, sobre Protecció Civil (BOE 25 de gener de 1985) (derogada)

RD 407/1992, pel qual s'aprova la Norma Bàsica de Protecció Civil (BOE 1 de maig de 1992)



Reial decret 307/2005, de 18 de març, pel qual es regulen les subvencions en atenció a determinades necessitats derivades de situacions d'emergència o de naturalesa catàstrofica, i s'estableix el procediment per a la seva concessió, modificat pel Reial decret 477/2007, de 13 d'abril.

6. Presentació d'iniciatives, suggeriments, queixes i reclamacions

La ciutadania podrà presentar les seves iniciatives, suggeriments, queixes i reclamacions sobre el funcionament dels serveis de la manera següent:

De manera presencial, en el Llibre de formularis de queixes i suggeriments habilitat a totes les oficines i centres d'atenció a la ciutadania que depenen del Ministeri de l'Interior i en els registres d'entrada i sortida de documents de l'Administració General de l'Estat.

Mitjançant el correu electrònic associat al lloc web <http://www.interior/gob.es/es/web/interior/> així com a través del registre telemàtic <https://sede.mir.gob.es/quejas>, en tots dos casos, presentats amb la signatura electrònica.

Per correu postal a l'adreça següent: Dirección General de Protección Civil y Emergencias, C/ Quintiliano, 21- 28002 Madrid.

Un cop s'hagin rebut les queixes o els suggeriments a la dependència afectada, aquesta, en el termini de 20 dies hàbils i abans dels aclariments que cregui que necessiti recollir del ciutadà, l'informarà de les actuacions dutes a terme i de les mesures, si escau, adoptades.

II. Nivells i compromisos de qualitat

1. Compromisos de qualitat

La relació de serveis prestats per la DGPCiE i els drets concrets dels ciutadans que es recullen en aquesta carta es prestaran d'acord amb els compromisos de qualitat següents:

1.1 INFORMACIÓ ACTUALITZADA

1. **Diària.** De les alertes d'emergència a través del lloc web de la DGPCiE.
2. **Setmanal.** Actualització al lloc web de les modificacions en la programació de les activitats formatives de l'ENPC, com a màxim en el termini establert.
3. **Mensual.** Actualització al lloc web com a màxim en aquest termini, tant de la normativa reguladora com de les publicacions oficials i les sentències en la matèria.

1.2 RESPOSTA DINS DE TERMINI DE LES CONSULTES

4. **Telefòniques.** La informació que no es pugui facilitar al ciutadà en el moment l'atendrà posteriorment la DGPCiE trucant al ciutadà per telèfon en un termini màxim de 7 dies hàbils.
5. **Presencials.** El temps d'espera de cada ciutadà perquè sigui atès no serà superior a 15 minuts.
6. **Per escrit.** La resposta es farà pel mateix mitjà a través del qual s'hagi formulat la consulta; si és per via postal, s'hi respondrà en un temps màxim de 15 dies hàbils i per via telemàtica en un termini màxim de 7 dies hàbils.

1.3 CESTIÓ EFICAÇ DELS ASSUMPTES RELACIONATS DIRECTAMENT AMB ELS USUARIS DELS SERVEIS DE LA DGPCiE

7. El Centre Nacional de Seguiment i Coordinació d'Emergències i Protecció Civil manté l'activitat contínua les 24 hores i respondrà les **peticions d'informació** puntuals



que encara no constin al lloc web. La resposta es donarà en un termini màxim de 10 dies hàbils.

8. Els **certificats d'assistència** a les activitats de formació de l'ENPC es lliuraran a l'alumnat al final del programa de l'activitat o dins dels 15 dies hàbils posteriors a la finalització d'aquesta activitat, sempre que s'hagin complert les condicions exigides per obtenir-los.
9. Les peticions de publicacions que no tinguin finalitats comercials s'atendran enviant la documentació que se sol·liciti mitjançant correu postal, en un termini màxim de 20 dies hàbils, sempre que n'hi hagi prou existències. En el cas que no n'hi hagi exemplars disponibles se li farà saber, al ciutadà, en el mateix termini, aquesta informació també estarà disponible al lloc web.

2. Sistemes normalitzats de gestió de qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals

2.1 ASSECURAMENT DE LA QUALITAT

- La DGPCiE es compromet a aplicar sistemes de gestió de la qualitat que garanteixin que totes les seves actuacions s'ajustin a la perspectiva dels seus receptors.
- Garanteix la qualitat del servei mitjançant:

Un pla de revisió de bases de dades, informació i normativa.

- Cada mes revisarà la informació que contenen les bases de dades de les diferents unitats orgàniques de la DGPCiE.
- Cada setmana es revisarà la informació que consta al lloc web i s'actualitzarà i renovarà pertinentment.
- Cada quinzena es revisaran les normes, les resolucions i les sentències que es publiquin en els butlletins i diaris oficials relacionades amb la regulació jurídica del sistema de protecció civil i es faran les modificacions pertinents en les bases de dades publicades.

Un pla de detecció de la valoració pública dels serveis.

- La DGPCiE durà a terme anualment una enquesta d'opinió ciutadana sobre el grau de coneixement i de valoració dels serveis de protecció civil i, específicament entre els usuaris d'aquests serveis, per conèixer-ne l'opinió i les expectatives sobre els aspectes essencials d'aquests serveis des de la seva perspectiva.



- Anualment, l'ENPC farà un procés de detecció de necessitats de formació amb la finalitat que les institucions comuniquin les competències professionals que necessiten adquirir o actualitzar a través de la formació, per adequar la planificació d'activitats formatives en funció de les necessitats detectades.
- L'ENPC lliurarà, al final de cada activitat formativa, una enquesta de satisfacció a tots els alumnes, els professors i els gestors que hi participin per saber el grau de compliment dels objectius i de les expectatives dels usuaris.
- El **material didàctic** de les activitats de formació que es lliuri als assistents estarà actualitzat i adaptat als objectius que es defineixen en el programa. Es lliurarà durant el període de l'activitat formativa.

Un registre d'actes d'atenció al ciutadà.

Integrarà l'activitat de totes les unitats orgàniques de la DGPCiE en la seva relació amb els ciutadans, i produirà i analitzarà mensualment:

- Estadístiques de visites, consultes telefòniques, escrits atesos per via ordinària i telemàtica i accessos al lloc web.
- Estadística-resum de les queixes i els suggeriments presentats.
- Resum de la difusió dels serveis i distribució de les publicacions elaborades per la DGPCiE.

2.2 GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

- La DGPCiE adoptarà sistemes adequats per garantir la qualitat mediambiental, com ara el reciclatge de paper, mesures d'estalvi d'energia, compliment de les normes mediambientals del Parc Natural del Sud-est de la Comunitat de Madrid, on està situada l'ENPC.
- A més a més, implantarà el sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals dels serveis centrals del Ministeri de l'Interior.

3. Mesures que garanteixin la igualtat de gènere, que facilitin l'accés al servei i que millorin les condicions de la prestació

S'actuarà sota un marc de mesures que garanteixin la igualtat de gènere i que atenguin la diversitat. El personal de la DGPCiE assumirà les regles d'atenció i compromís ètic següents:



Regles d'atenció al públic

En la informació presencial i telefònica, els informadors seguiran aquestes regles d'actuació amb els ciutadans:

- Els atendran amb educació i respecte.
- S'hauran de poder identificar adequadament.
- Escoltaran amb l'atenció deguda el ciutadà.
- Faran servir un llenguatge fàcilment comprensible.
- Miraran de resoldre la qüestió plantejada en el mínim de temps possible.
- S'asseguraran que el ciutadà ha estat atès i informat degudament.
- L'acomiaran amb amabilitat.

En la modalitat d'informació escrita, es concretaran les qüestions plantejades en la seva comunicació i s'elaborarà una resposta ràpida, personalitzada, clara i concreta, que s'oferirà per escrit o pels mitjans que siguin més eficaços i que en garanteixin la recepció.

Compromís ètic d'actuació dels informadors

Valors: Integritat, neutralitat, imparcialitat, objectivitat, transparència en la gestió, receptivitat, responsabilitat professional i actitud de servei a la ciutadania.

Tracte: Consideració, actitud de màxima ajuda i mínima molèstia, confidencialitat, confiança, actuació eficient i tracte personalitzat.

Aquests valors s'extremaran en l'atenció a les persones que tinguin algun tipus de discapacitat.

Mesures per garantir la igualtat de gènere

Analitzar i corregir les actuacions i conductes que impedeixin o dificultin el respecte a la igualtat de tracte entre homes i dones.

4. Indicadors per avaluar la qualitat

Per determinar el grau de compliment dels compromisos anteriors, que es correspon amb el de qualitat dels serveis prestats, s'estableixen els indicadors següents:



1. Quantitat d'accessos al lloc web, totals i per continguts i percentatge, de les actualitzacions dels continguts del lloc web en els terminis establerts en els compromisos: diari, setmanal, quinzenal i mensual.
2. Trucades telefòniques rebudes, temps mitjà de durada de les trucades ateses per operadors i informadors i percentatge de consultes a partir de les ateses amb posterioritat en el termini de 10 dies.
3. Quantitat de consultes presencials ateses en total i percentatge de les ateses en el termini de 15 minuts.
4. Quantitat d'escrits de consulta rebuts bé per via postal o correu electrònic i percentatge dels escrits resposts en els terminis de 15 dies i 7 dies, respectivament.
5. Quantitat de respostes donades per la Sala Nacional d'Emergències a les peticions d'informació puntuals. Percentatge de respostes en un termini màxim de 10 dies.
6. Quantitat de publicacions editades per tots els mitjans, nombre de peticions de publicacions i percentatge de les ateses abans de 20 dies.
7. Percentatge d'assistents a activitats de formació satisfets amb el material didàctic lliurat, la formació rebuda, etc., en funció de les enquestes fetes als assistents, així com el lliurament de certificats d'assistència a les activitats de formació en el termini màxim de 15 dies.



III. Mesures d'esmena

Els usuaris que vulguin formular una reclamació per l'incompliment dels compromisos declarats en aquesta Carta de serveis, s'hauran d'adreçar per escrit ordinari o telemàtic a l'àrea d'estudis i documentació (unitat que s'encarregarà de gestionar i controlar la qualitat de la Carta de serveis). El titular de la Direcció General de Protecció Civil i Emergències respondrà per escrit a cadascun dels reclamants disculpant-s'hi, si escau, i informant-lo de les mesures correctores adoptades. Les reclamacions per incompliment dels compromisos, segons l'article 9 c) del RD 951/2005, en cap no cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració.



IV. Informació complementària

1. Identificació i adreça de la unitat responsable de la Carta

El responsable de l'àrea d'estudis i documentació de la DGPCiE serà l'encarregat de vetllar pel compliment dels compromisos establerts en aquesta i d'impulsar les accions de millora pertinents.

Responsable de l'àrea d'estudis i documentació
C/ Quintiliano, 21
28002-MADRID
Tel.: 91 537 33 00/01
Correu electrònic: secdg@procivil.mir.es

El responsable de l'àrea d'estudis i documentació, responsable de la carta, a més:

- Crearà i conservarà el registre informàtic d'actes d'atenció al ciutadà.
- Impulsarà el pla de revisió de bases de dades i informació.
- Impulsarà el pla de detecció de la valoració pública dels serveis.
- Respondrà, a través de les unitats competents, les reclamacions i queixes que els ciutadans li adrecin.

2. Adreces telefòniques, telemàtiques i postals

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 TELEFÒNICA

Direcció General de Protecció Civil i Emergències

Centralita: 91/537 31 00
FAX: 91/562 89 41

Escola Nacional de Protecció Civil

Telèfon: 91 537 30 86

2.3 TELEMÀTICA

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

Altres adreces d'interès:

Telèfon 060: Telèfon d'informació general de totes les administracions públiques
Web: www.060.es

3. Forma d'accés a la DGPCiE

Direcció General de Protecció Civil i Emergències

Metro: Avda. de América (Línies 6, 4, 7 i 9), Cartagena (Línia 7), Cruz del Rayo (Línia 9).
Autobusos: 72, 1, 9

Escola Nacional de Protecció Civil

Metro: Rivas-Vaciamadrid



Annex

- RD 1378/1985, d'1 d'agost, sobre mesures provisionals per a l'actuació en situacions d'emergència en els casos de greu risc, catàstrofe o calamitat pública (BOE 10 d'agost de 1985).
- RD 400/2012, de 17 de febrer, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri de l'Interior i RD 873/2014, pel qual es modifica el RD 400/2012, de 17 de febrer, pel qual es desenvolupa l'estructura bàsica del Ministeri de l'Interior (BOE 18 de febrer de 2012 i BOE 14 de febrer de 2014).
- Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant el risc d'inundacions (BOE 14 de febrer de 1995).
- Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant el risc sísmic (BOE 25 de maig de 1995).
- Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant el risc volcànic (BOE 4 de març de 1996).
- RD 893/2013, de 15 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil d'emergències per incendis forestals (BOE 7 de desembre de 2013).
- RD 1053/2015, de 20 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant el risc de sismes submarins (BOE 21 de novembre de 2015).
- Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant el risc d'accidents en els transports de mercaderies perilloses per carretera i ferrocarril (BOE 22 de març de 1996).
- Directriu bàsica de protecció civil per al control i planificació davant el risc d'accidents greus en els quals intervenen substàncies perilloses (BOE 9 d'octubre de 2003).
- Mesures de control dels riscos inherents als accidents greus en els quals intervinguin substàncies perilloses (BOE 20 de juliol de 1999).
- Acord relatiu a la informació al públic sobre mesures de protecció sanitària aplicables i sobre el comportament a seguir en cas d'emergència radiològica (BOE 22 d'octubre de 1999).
- Pla bàsic d'emergència nuclear (BOE 14 de juliol 2004).
- Pla d'emergència nuclear del nivell central de resposta i suport (PENCRA) (BOE 9 de juny 2005).



- Directrius per les quals s'han de regir els programes d'informació i capacitació d'actuant i els exercicis i simulacres dels plans d'emergència nuclear, exteriors a les centrals nuclears (BOE 21 de juny de 2005).
- Norma bàsica d'autoprotecció dels centres, establiments i dependències dedicats a activitats que puguin donar origen a situacions d'emergència (BOE 24 de març de 2007), modificada per Reial decret 1468/2008, de 5 de setembre (BOE 3 d'octubre de 2008).
- ORDRE INT/277/2008, de 31 de gener, per la qual es desenvolupa el Reial decret 307/2005, de 18 de març, pel qual es regulen les subvencions en atenció a determinades necessitats derivades de situacions d'emergència o de naturalesa catastròfica, i s'estableix el procediment per a la seva concessió (BOE 12 de febrer de 2008).
- Elaboració de plans estratègics de subvencions amb caràcter plurianual com a instrument d'aplicació del pla bàsic d'emergència nuclear (PLABEN), per atorgar subvencions, a les corporacions locals dels municipis pròxims a les centrals nuclears, en règim de concurrència competitiva d'acord amb el que estableix la Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions (BOE 18 de novembre de 2003). Per al període 2015-2017, s'ha publicat l'Ordre INT/2584/2014, de 15 d'octubre, per la qual s'aprova el Pla Estratègic de Subvencions de la Direcció General de Protecció Civil i Emergències (BOE 20 de gener de 2015).
- Amb la finalitat de posar en marxa el pla estratègic de subvencions citat, s'ha publicat l'Ordre INT/666/2015, de 27 de març, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions a entitats locals adscrites als plans d'emergència nuclear (BOE 17 d'abril de 2015).
- Publicació de Resolucions anuals per les quals es convoquen subvencions destinades a entitats locals adscrites als plans d'emergència nuclear. La convocatòria per a l'any 2015 s'ha fet mitjançant l'Ordre INT/1053/2015, de 26 de maig, per la qual es convoquen subvencions destinades a entitats locals adscrites als plans d'emergència nuclear.
- RD 1564/2010, de 19 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant el risc radiològic (BOE 20 de novembre de 2010).
- Reial decret 1054/2015, de 20 de novembre, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil davant el risc radiològic (BOE 21 de novembre de 2015).
- RD 1428/2009, d'11 de setembre, pel qual es modifica el Pla Bàsic d'Emergència Nuclear, aprovat pel RD 1564/2004, de 25 de juny (BOE 12 de setembre de 2009).



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)

Autobusos: 72, 1, 9

Telèfon: 91 537 31 00

Fax: 91 562 89 24

Correu electrònic: dgpc@procivil.mir.es

Web: www.proteccioncivil.es

ESCUELA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

CAMINO SALMEDINA, S/N - 28529 RIVAS-VACIAMADRID (MADRID)

Metro: Rivas-Vaciamadrid

Telèfon: 91 537 30 86

Correu electrònic: enpc@procivil.mir.es

ALTRES ADRECES D'INTERÈS

Telèfon 060: Telèfon d'informació general de totes les administracions públiques

Web: www.060.es