



carta de servicios

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



Dentro del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, se encuadra esta Carta de Servicios de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias. El objetivo de la misma es el de ofrecer a los ciudadanos los servicios que se prestan desde la Dirección General, así como comprometernos en mejorar su prestación asumiendo compromisos de calidad y los derechos y formas de participación de los ciudadanos en relación con estos servicios.



Servicios prestados

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.

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

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

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 otras naciones.

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.

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.

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.

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.



Dirección General de Protección Civil y Emergencias

C/Quintiliano, 21 - 28002-Madrid

Metro: **Avda de 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**

E-mail: **enpc@procivil.mir.es**

Otras Direcciones de Interés

Teléfono 060: Teléfono de Información general de todas las Administraciones Públicas

Web: **www.060.es**



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR



DIRECCIÓN GENERAL
DE PROTECCIÓN CIVIL
Y EMERGENCIAS



Carta de servicios

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL
Y EMERGENCIAS



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR

Dirección General de Protección Civil y Emergencias. NIPPO: 126-10-004-4. Depósito Legal: M-2331-2010

Aprobada por Resolución de la Subsecretaría del
Ministerio del Interior de 18 de diciembre de 2009.
(BOE de 5 de enero de 2010)



Compromisos de calidad

Información actualizada

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

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.

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

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

Plazo contestación consultas

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.

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.

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.

Asuntos relacionados con los usuarios

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. Respuesta en plazo máximo 10 días hábiles.

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

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.

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.

Indicadores de calidad

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.

Derechos de los ciudadanos

• 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 tramitan 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.

Participación de los ciudadanos

• 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.

Quejas y sugerencias

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](http://www.mir.es/MIR/Servicios_Telematicos)), en ambos casos, suscritas con la firma electrónica.

Por correo postal a: C/Quintiliano, 21 - 28002 Madrid

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. 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.

Responsable de la carta de servicios

Jefe de Área de Estudios y Documentación

C/ Quintiliano, 21 - 28002 Madrid

Teléfono: 91 537 32 37 / Correo electrónico: cgonzale@procivil.mir.es