



DIRECCIÓN GENERAL  
DE PROTECCIÓN CIVIL  
Y EMERGENCIAS

# CARTA DE SERVEIS

Direcció General  
de Protecció Civil i Emergències



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR



CALIDAD  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
2021-2024

# CARTA DE SERVEIS

Direcció General  
de Protecció Civil i Emergències



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR



DIRECCIÓN GENERAL  
DE PROTECCIÓN CIVIL  
Y EMERGENCIAS

EDITA:  
Secretaria General Tècnica. Ministeri de l'Interior.  
Catàleg General de Publicacions de l'Administració General de l'Estat  
<https://cpage.mpr.gob.es>

© Direcció General de Protecció Civil i Emergències  
[www.proteccioncivil.es](http://www.proteccioncivil.es)

NIPO (en línia): 126-21-061-4

# Acrònims

<i>AGE</i>	Administració General de l'Estat
<i>AP</i>	Administracions Públiques
<i>DGPCE</i>	Direcció General de Protecció Civil i Emergències
<i>ENPC</i>	Escuela Nacional de Protección Civil
<i>PENCRA</i>	Pla d'Emergència Nuclear del Nivell Central de Resposta i Suport
<i>CENEM</i>	Centre Nacional de Seguiment i Coordinació d'Emergències
<i>PLEGEM</i>	Pla Estatal General d'Emergències de Protecció Civil





# SUMARI

<b>ACRÒNIMS</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓ</b>	<b>7</b>
<b>I. INFORMACIÓ GENERAL I LEGAL</b>	<b>9</b>
1. DADES IDENTIFICATIVES I FINALITATS DE LA DCPCE	9
2. SERVEIS QUE PRESTA LA DCPCE	9
2.1 ANTICIPACIÓ	10
2.3 PLANIFICACIÓ	10
2.4 RESPOSTA IMMEDIATA A LES EMERGÈNCIES	11
2.5 RECUPERACIÓ	12
2.6 RELACIONS INSTITUCIONALS	12
2.7 CESTIÓ DE SUPORT	12
2.8 ÀMBIT INTERNACIONAL	12
3. DRETS DE LA CIUTADANIA EN RELACIÓ AMB ELS SERVEIS PRESTATS	13
4. PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA	14
5. NORMATIVA RECLADORA DE PROTECCIÓ CIVIL	15
6. PRESENTACIÓ D'INICIATIVES, SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS	15
<b>II. NIVELLS I COMPROMISOS DE QUALITAT</b>	<b>17</b>
1. COMPROMISOS DE QUALITAT	17
1.1 INFORMACIÓ ACTUALITZADA	17
1.2 RESPOSTA DINS DE TERMINI DE LES CONSULTES	17
1.3 CESTIÓ EFICAÇ DELS ASSUMPTES RELACIONATS DIRECTAMENT AMB ELS USUARIS DELS SERVEIS DE LA DCPCE	17
2. SISTEMES NORMALITZATS DE CESTIÓ DE QUALITAT, MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	18
2.1 ASSEURAMENT DE LA QUALITAT	18
2.2 CESTIÓ DEL MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	19
3. MESURES QUE CARANTEIXIN LA ICUALTAT DE GÈNERE, QUE FACILITIN L'ACCÉS AL SERVEI I QUE MILLORIN LES CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ	20
4. INDICADORS PER AVALUAR LA QUALITAT	21
<b>III. MESURES D'ESMENA</b>	<b>23</b>
<b>IV. INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA</b>	<b>25</b>
1. IDENTIFICACIÓ I ADREÇA DE LA UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA	25
2. ADRECES TELEFÒNIQUES, TELEMÀTIQUES I POSTALS	25
2.1 POSTAL	25
2.2 TELEFÒNICA	26
2.3 TELEMÀTICA	26
3. FORMA D'ACCÉS A LA DCPCE	26
<b>ANNEX</b>	<b>27</b>



# Presentació

La DGPCE 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 l'actualització d'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'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 DGPCE

---

La DGPCE 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 DGPCE 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.

Dua 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 DGPCE

---

La DGPCE, 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.
- Desenvolupar la Xarxa Nacional d'Informació (RENAIM, en castellà) per anticipar-se als riscos i facilitar una resposta eficaç que, com a mínim, inclourà:
  - El Mapa Nacional de Riscos de Protecció Civil.
  - Els catàlegs oficials d'activitats susceptibles d'originar emergències de Protecció Civil.
  - El Catàleg Nacional de Capacitats per a l'atenció d'emergències.
  - El Registre Nacional de dades sobre Emergències i Catàstrofes.

## 2.2 PREVENCIÓ

- Desenvolupar el Fons de Prevenció d'Emergències gestionat pel Ministeri de l'Interior, per fomentar estudis d'anàlisi de perillositat, mapes de riscos, sensibilització preventiva a la població a través de programes específics, entre d'altres.
- Desenvolupar la Xarxa d'Alerta Nacional com un sistema d'avisos d'emergència a les autoritats competents del Sistema Nacional de Protecció Civil.
- Desenvolupar i mantenir la Xarxa d'Alerta a la Radioactivitat.
- 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 i permeti la màxima difusió de la informació.
- Promocionar, en la mesura que sigui possible, la recerca en l'àmbit universitari en aspectes relacionats amb la protecció civil.
- Desenvolupar estudis i programes d'informació preventiva a la població, promoció de l'autoprotecció ciutadana i fomentar la participació social en les activitats de protecció civil; programes i campanyes d'informació a la població, així com la promoció de l'autoprotecció ciutadana i el foment de 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

- Elaboració del Pla Estatal General com a desenvolupament de l'organització estatal en cas de suport a emergències d'àmbit autonòmic i la coordinació i direcció d'emergències d'interès estatal.



- Elaboració i desenvolupament dels Plans Estatals d'incendis forestals, inundacions, terratrèmols, sismes submarins, volcans, fenòmens meteorològics adversos, accidents en instal·lacions o processos que facin servir substàncies químiques, radiològiques o nuclears i biològiques, accidents d'aviació civil i en el transport de mercaderies perilloses.
- Actualització de la Norma Bàsica de Protecció Civil.
- Desenvolupament dels plans d'autoprotecció en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat.
- Desenvolupament d'exercicis i simulacres d'àmbit nacional i internacional.

## 2.4 RESPOSTA IMMEDIATA A LES EMERGÈNCIES

- Desenvolupament i actualització de les Xarxes de Comunicacions en Emergències en l'àmbit de la protecció civil.
- Potenciar els serveis d'intervenció públics i privats als quals s'hagi cridat perquè intervinguin en grans emergències.
- Coordinar-se amb els centres d'emergència de les Comunitats Autònomes i l'Administració General de l'Estat.
- Potenciar el paper del voluntariat de protecció civil.
- Coordinar i desenvolupar la Xarxa Nacional de Comunicacions en Emergència (REMER, en castellà).
- Organitzar i mantenir el Centre Nacional de Seguiment i Coordinació d'Emergències (CENEM) de la DGPCCE com a centre estratègic de gestió i coordinació de la informació i alerta d'àmbit nacional en matèria de protecció civil, que treballa en cooperació amb els altres centres de coordinació autonòmics i internacionals en el mateix àmbit, tot donant un servei de seguiment dels esdeveniments que afectin la població de manera ininterrompuda les 24 hores, els 7 dies de la setmana, els 365 dies de l'any. El CENEM, nexa de col·laboració en matèria de protecció civil amb totes les administracions i els organismes públics, compta amb dispositius per a la monitorització i el seguiment de les xarxes nacionals d'alerta, les situacions potencials de risc, els incidents i les emergències de l'àmbit de la protecció civil i té, a la seva disposició, diferents eines tecnològiques satel·litàries d'última generació. Aquesta tecnologia és completada amb recursos propis com la Xarxa d'Alerta a la Radioactivitat (RAR, en castellà) o la Xarxa Ràdio d'Emergències (REMER, en castellà).

Entre les seves funcions més rellevants es troben les següents:

- Gestionar les Xarxes nacionals de Protecció Civil (RAN-RENAIM, en castellà).
- Desenvolupar el Pla Nacional d'interconnexió.
- Divulgar periòdicament dades i estadístiques sobre emergències de protecció civil.
- Actuar com a Centre de Coordinació Operativa en emergències d'interès nacional.
- Actuar com a punt de contacte nacional amb el Mecanisme de Protecció Civil de la Unió Europea i altres organismes internacionals.





- Fomentar la col·laboració entre els òrgans competents del Sistema Nacional de Protecció Civil en cas d'emergències greus.
- Actuar com a punt de contacte nacional del Mecanisme de Protecció Civil de la Unió Europea, per a les activitats d'anàlisi, preparació i resposta immediata a grans emergències en el marc de l'esmentat Mecanisme.
- Recopilar i mobilitzar els recursos del Sistema Nacional de Protecció Civil per actuar a tercers països a proposta dels Membres d'Afers Exteriors i de Cooperació i del Ministeri de l'Interior.

## 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.

## 2.8 ÀMBIT INTERNACIONAL

La Direcció General de Protecció Civil i Emergències duu a terme una àmplia activitat internacional en els múltiples fòrums en què Espanya participa, ja sigui en l'escenari de la Unió Europea, d'Iberoamèrica, de Nacions Unides o bé a través d'acords bilaterals amb diversos països.



En aquest context, els seus responsables i tècnics assisteixen a reunions al més alt nivell, trobades, seminaris o simulacres arreu del món, desenvolupen activitats de formació especialitzada (en particular per a Iberoamèrica) i s'integren en equips de treball sobre el terreny.

La DGPCCE actua com a punt de contacte amb els òrgans de la UE, en el marc del Mecanisme Europeu de Protecció Civil, així com amb altres organismes internacionals i òrgans homòlegs d'altres països amb els quals Espanya té acords de cooperació en matèria de Protecció Civil; hi destaca la feina compartida amb l'Organisme Internacional d'Energia Atòmica (OIEA), la Unió pel Mediterrani (UpM) o la participació en els grups de treball de la UE que tracten temes relacionats amb la política i l'estratègia europees en la matèria.

A més a més, aporta experts del Sistema Nacional de Protecció Civil a les missions d'assessorament i avaluació, i coordina la intervenció de les capacitats nacionals (UME, equips d'extinció d'incendis forestals del MITECO, etc.) posades a disposició del Mecanisme esmentat quan se'ls demana que col·laborin en situacions de catàstrofe o emergència.

### 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 al fet que els serveis de la DGPCE 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 així correspongui legalment.*

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

*Qualsevol altres que els reconeguin 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 DGPCE:

*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 DGPCE 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 DGPCCE.*

*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'ENPC.*

## 5. Normativa reguladora de Protecció Civil

---

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

Ordre PCI/488/2019, de 26 d'abril, per la qual es publica l'Estratègia Nacional de Protecció Civil, aprovada pel Consell de Seguretat Nacional (BOE de 30 d'abril de 2019).

Reial decret 407/1992, pel qual s'aprova la norma bàsica de protecció civil (BOE d'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 catastròfica, i s'estableix el procediment per a la seva concessió, modificat pel Reial decret 477/2007, de 13 d'abril i per la disposició final segona del Reial decret llei 2/2019, de 25 de gener, pel qual s'adopten mesures urgents per pal·liar els danys ocasionats per temporals i altres situacions catastròfiques.

## 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 formulari 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.

Per mitjans electrònics: a través de la Seu electrònica central del Ministeri de l'Interior en aquesta adreça: <https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/formular-queja-o-sugerencia/index.html>.





CARTA DE SERVEIS  
Direcció General de Protecció Civil i Emergències

Per correu postal mitjançant un escrit adreçat a: 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 DGPCE 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 DGPCE.
- 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

- 1. Telefòniques.** La informació que no es pugui facilitar al ciutadà en el moment l'atendrà posteriorment la DGPCE trucant al ciutadà per telèfon en un termini màxim de 7 dies hàbils.
- 2. Presencials.** El temps d'espera de cada ciutadà perquè sigui atès no serà superior a 15 minuts.
- 3. 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 DGPCE

- 1.** 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.

2. 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 quinze dies hàbils posteriors a la finalització d'aquesta activitat, sempre que s'hagin complert les condicions exigides per obtenir-los.
3. 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 a l'apartat de Publicacions/Catàleg General/Publicacions esgotades.

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

### 2.1 ASSECURAMENT DE LA QUALITAT

- La DGPCE 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 DGPCE.
- Cada setmana es revisarà la informació que consta al lloc web i s'actualitzarà i renovarà pertinentment.
- Cada mes 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 DGPCE 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 DGPCCE 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 DGPCCE.

### **Un sistema de certificació de qualitat**

En les seves actuacions i procediments, el CENEM compleix amb els màxims estàndards d'exigència i excel·lència, i així han quedat acreditats a través del Certificat de qualitat d'AENOR segons la norma 22320:2013 UNE-ISO per a la protecció i seguretat dels ciutadans i gestió d'emergències, la qual cosa permet mantenir i millorar contínuament la gestió d'emergències i, per tant, del servei per i per als ciutadans.

## **2.2 GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS**

- La DGPCCE 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 DGPCCE 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.
- Els acomiadaran 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. Nombre de trucades rebudes i percentatge de les ateses en el termini establert de 7 dies hàbils.
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. Percentatge de peticions de publicacions, en els termes establerts en el compromís, ateses en el termini màxim de 20 dies.
7. Percentatge de certificats d'assistència lliurats en el termini establert.



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

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

El cap 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

#### **Direcció General de Protecció Civil i Emergències**

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**

Centraleta: 91/537 31 00  
Fax: 91/562 89 41

### **Escuela Nacional de Protección Civil**

Telèfon: 91 537 30 86

## **2.3 TELEMÀTICA**

Web: [www.proteccioncivil.es](http://www.proteccioncivil.es)  
[dgpce@procivil.mir.es](mailto:dgpce@procivil.mir.es)  
[enpc@procivil.mir.es](mailto:enpc@procivil.mir.es)

Altres adreces d'interès:

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

Web: [www.060.es](http://www.060.es)

## **3. Forma d'accés a la DGPCE**

---

### **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

### **Escuela Nacional de Protección Civil**

Metro: Rivas-Vaciamadrid

# Annex

- Reial decret 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 de 10 d'agost de 1985).
- Reial decret 734/2020, de 4 d'agost, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri de l'Interior (BOE de 5 d'agost de 2020).
- Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant el risc d'inundacions (BOE de 14 de febrer de 1995).
- Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant el risc sísmic (BOE de 25 de maig de 1995).
- Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant el risc volcànic (BOE de 4 de març de 1996).
- Reial decret 893/2013, de 15 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil d'emergències per incendis forestals (BOE de 7 de desembre de 2013).
- Reial decret 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 de 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 de 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 de 9 d'octubre de 2003).
- Mesures de control dels riscos inherents als accidents greus en els quals intervinguin substàncies perilloses (BOE de 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 de 22 d'octubre de 1999).
- Pla bàsic d'emergència nuclear (BOE de 14 de juliol de 2004).
- Pla d'emergència nuclear del nivell central de resposta i suport (PENCRA) (BOE de 9 de juny de 2005).
- Directrius per les quals s'han de regir els programes d'informació i capacitació d'actuants i els exercicis i simulacres dels plans d'emergència nuclear, exteriors a les centrals nuclears (BOE de 21 de juny de 2005).
- Ordre PCI/488/2019, de 26 d'abril, per la qual es publica l'Estratègia Nacional de Protecció Civil, aprovada pel Consell de Seguretat Nacional (BOE de 30 d'abril de 2019).
- 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 de 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 de 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 de 18 de novembre de 2003). A la pàgina web es dona informació puntual sobre el pla estratègic de subvencions del Ministeri de l'Interior, de les bases reguladores publicades per a les subvencions als Plans d'Emergència Nuclear i de les ordres de convocatòries anuals.
- Reial decret 1564/2010, de 19 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil d'emergències per incendis forestals (BOE de 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 de 21 de novembre de 2015).
- Reial decret 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 de 12 de setembre de 2009).
- Reial decret 734/2019, de 20 de desembre, pel qual es modifiquen directrius bàsiques de planificació de protecció civil i plans estatals de protecció civil per a la millora de l'atenció a les persones amb discapacitat i a altres col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat davant emergències (BOE de 3 de gener de 2020).
- Ordre PCI/1283/2019, de 27 de desembre, per la qual es publica l'Acord del Consell de Ministres del 20 de desembre de 2019, pel qual es modifiquen directrius bàsiques de planificació de protecció civil i plans estatals de protecció civil per a la millora de l'atenció a les persones amb discapacitat i a altres col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat davant emergències (BOE de 3 de gener de 2020).
- Reial decret 837/2020, de 15 de setembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant emergències aeronàutiques d'aviació civil (BOE de 25 de setembre de 2020).
- Resolució del 16 de desembre de 2020, de la Subsecretaria, per la qual es publica l'Acord del Consell de Ministres del 15 de desembre de 2020, pel qual s'aprova el Pla Estatal General d'Emergències de Protecció Civil (PLEGEM) (BOE de 17 de desembre de 2020).
- Resolució del 19 de maig de 2021, de la Subsecretaria, per la qual es publica l'Acord del Consell de Ministres, de 18 de maig de 2021, pel qual s'aprova el Pla Estatal de Protecció Civil davant del Risc de Terratrèmols submarins (BOE de 20 de maig 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)

**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