



DIRECCIÓN GENERAL  
DE PROTECCIÓN CIVIL  
Y EMERGENCIAS

# ZERBITZU-KARTA

Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritza Nagusia



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR



CALIDAD  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
2021-2024

# ZERBITZU-KARTA

Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritza Nagusia



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR



DIRECCIÓN GENERAL  
DE PROTECCIÓN CIVIL  
Y EMERGENCIAS

ARGITARATZAILEA:  
Idazkaritza Nagusi Teknikoa. Barne Ministerioa.  
Estatuko Administrazio Orokorraren argitalpen-katalogoa  
<https://cpage.mpr.gob.es>

© Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritza Nagusia  
[www.proteccioncivil.es](http://www.proteccioncivil.es)

NIPO (online): 126-21-055-4

# Akronimoak

<i>EAO</i>	Estatuko Administrazio Orokorra
<i>AP</i>	Administrazio publikoak
<i>BZLZN</i>	Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritza Nagusia
<i>BZEN</i>	Babes Zibilaren Eskola Nazionala
<i>PENCRA</i>	Erantzun eta Laguntza Maila Zentralaren Larrialdi Nuklearrerako Plana
<i>CENEM</i>	Larrialdien Jarraipen eta Koordinaziorako Zentro Nazionala
<i>PLEGEM</i>	Babes Zibileko Larrialdietarako Estatuko Plan Orokorra





# AURKIBIDEA

<b>AKRONIMOAK</b>	<b>3</b>
<b>AURKEZPENA</b>	<b>7</b>
<b>I. INFORMAZIO OROKORRA ETA LEGALA</b>	<b>9</b>
1. BZLZNREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK ETA HELBURUAK	<b>9</b>
2. BZLZLNK EMATEN DITUEN ZERBITZUAK	<b>9</b>
2.1 AURREA HARTZEA	<b>10</b>
2.3 PLANCINTZA	<b>10</b>
2.4 LARRIALDIEI BEREHALA ERANTZUTEA	<b>11</b>
2.5 BERRESKURATZEA	<b>12</b>
2.6 ERAKUNDEEN ARTEKO HARREMANAK	<b>12</b>
2.7 LAQUNTZAREN KUDEAKETA	<b>12</b>
2.8 NAZIOARTEKO EREMUA	<b>12</b>
3. HERRITARREN ESKUBIDEAK, EMANDAKO ZERBITZUEI DACOKIENEZ	<b>13</b>
4. HERRITARREN PARTE-HARTZEA	<b>14</b>
5. BABES ZIBILEKO ARAUDI ERREKULATZAILEA	<b>15</b>
6. EKIMENAK, IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK AURKEZTEA	<b>15</b>
<b>II. KALITATE-KONPROMISOAK ETA MAILAK</b>	<b>17</b>
1. KALITATE-KONPROMISOAK	<b>17</b>
II INFORMAZIO EGUNERATUA	<b>17</b>
I.2 KONTSULTAK EPEAREN BARRUAN ERANTZUTEA	<b>17</b>
I.3 BZLZN-REN ZERBITZUEN ERABILTZAILEEKIN ZUZENEAN ERLAZIONATUTAKO GAIAK ERACINKORTASUNEZ KUDEATZEA	<b>17</b>
2. KALITATEA, INCURUMENA ETA LANEKO ARRISKUEN PREBENTZIOA KUDEATZEKO SISTEMA NORMALIZATUAK	<b>18</b>
2.1 KALITATEA BERMATZEA	<b>18</b>
2.2 INCURUMENA KUDEATZEA ETA LANEKO ARRISKUAK PREBENITZEA	<b>19</b>
3. GENERO-BERDINTASUNA BERMATZEKO, ZERBITZUAK ERRAZAGO J ASOTZEKO ETA ZERBITZU HORIEN BALDINTZAK HOBETZEKO NEURRIAK	<b>20</b>
4. KALITATEA EBALUATZEKO ADIERAZLEAK	<b>21</b>
<b>III. ZUZENKETA-NEURRIAK</b>	<b>23</b>
<b>IV. INFORMAZIO OSAGARRIA</b>	<b>25</b>
1. ZERBITZU-KARTAZ ARDURATZEN DEN UNITATEAREN IDENTIFIKAZIOA ETA HELBIDEA	<b>25</b>
2. TELEFONO-ZENBAKIAK, POSTA-HELBIDEAK ETA HELBIDE ELEKTRONIKOAK	<b>25</b>
2.1 POSTA-HELBIDEAK	<b>25</b>
2.2 TELEFONO-ZENBAKIAK	<b>26</b>
2.3 HELBIDE ELEKTRONIKOAK	<b>26</b>
3. NOLA IRITSI BZLZNRA	<b>26</b>
<b>ERANSKINA</b>	<b>27</b>



# Aurkezpena

BZLZNk kalitatezko kudeaketa ezartzea erabaki du; hartara, pixkanaka erakunde efizienteagoa eta konprometituagoa bilaka dadin eta kalitatezko zerbitzuak eman ditzan. Kalitatezko kudeaketaren oinarria eta xedea herritarra da, eskaeretan adierazitako beharren edo, nolanahi ere, eskubideen subjektu den heinean. Hain zuzen ere, administrazio publikoek kalitatezko erantzun bat eman behar diete; alegia, kalitatezko erantzuna jasotzen dutenek espero dutenera egokituta egon behar da.

Helburu hori lortzeko tresna eraginkorra da honako zerbitzu-karta hau, bai eta administrazio publiko modernoaren paradigma berriak dakartzan kultura-aldaketaren alde garatzen ari diren jarduketak ere.

Zerbitzu-karta honen eguneratzea egitean ez da ahaztu Zuzendaritza-zentro arduradunetik espero den zerbitzua anbibalentea dela. Alde batetik, hondamendiaren aurrean erantzun zuzena emateko –modu prebentiboan nahiz errektiboan– ardua duen babes zibileko sistemak era fidagarrian, sinesgarrian eta eraginkorrean erantzun dezan ahalegindu behar da. Beraz, lehenengo hartzaileak sistemaren beraren kideak dira, herritarrei zerbitzu zuzena ematen dietenak diren heinean. Baina herritarren babesa –babes zibileko sistemaren egitekoa da– indartu egiten da sistemaren ekintza eraginkorrari biztanleen autobabesaren ekintza gehitzen bazaio. Norbera babesteko kultura sortzea eta mantentzea, gauzatzeko behar diren elementuak emanda, honako zuzendaritza nagusi honek duen zerbitzu anbiziotsuenetako bat da, baita konplexuenetako bat ere. Herritarren parte-hartzea funtsezkoa da helburu hori lortzeko. Herritarren laguntza ezinbestekoa da. Kalitate-politikek –zerbitzu-kartak horien tresna dira– zuzendaritza honetan elkartzen dituzte erakundeak; hain zuzen ere, orain aurkeztuko denaren helburua da hori.





# I. Informazio orokorra eta legala

## 1. BZLZNren identifikazio-datuak eta helburuak

---

BZLZN Barne Ministerioari babes zibilaren arloan esleitutako eskumenak gauzatzen dituen zuzendaritza-organoa da. Barne Ministerioko idazkariordetzaren mende dago.

Babes zibil nazionala alderdi interdependenteak dituen sistema gisa dago egituratuta, eta BZLZNren funtsezko eginkizunetako bat hondamendien aurrean aurreikusteko, prebenitzeko, planifikatzeko, esku hartzeko eta birgaitzeko prozesu guztiak era koordinatuan eta eraginkorrean gauzatzea da, indarrean dagoen araudiak esleitutako eskumen-maila desberdinetan.

Zuzenean gauzatzen du bere egitekoa, organikoki egituratuta dagoen sailen bitartez, eta, lurralde mailan, Gobernuko ordezkariari eta ordezkariordetzei eta Babes Zibilaren Estatu Batzordeari –legez ezarritako parte hartzeko eta koordinatzeko kide anitzeko organoa– atxikitako babes zibilaren arloko unitateen laguntza du.

Helburu orokorrak:

1. Babes zibileko sistemak eraginkortasunez funtzionatzeko nahitaezko ekintzak gauzatzea.
2. Prebentzio-ekintzak sustatzea.
3. Norbera babesteko kultura zabaltzea.
4. Nazioartean presentzia handiagoa izatea.

## 2. BZLZNk ematen dituen zerbitzuak

---

BZLZNk, indarrean dagoen araudiaren arabera esleitu zaizkion zereginak gauzatzean, honako zerbitzu hauek eskaintzen ditu:



## 2.1 AURREA HARTZEA

- Arriskuak aztertzea, bai eta arrisku horien kausak, ondoreak eta kaltetuta egon daitezkeen eremuak ere.
- Informazio Sare Nazionala (RENAIM) garatzea, arriskuei aurrea hartzeko eta gutxienez honakoak jasoko dituen erantzun eraginkorra emateko:
  - Babes Zibileko Arriskuen Mapa Nazionala.
  - Babes Zibileko Larrialdiak eragin ditzaketen jardueren katalogo ofizialak.
  - Larrialdiei aurre egiteko Gaitasunen Katalogo Nazionala.
  - Larrialdiei eta Hondamendiei buruzko datuen Erregistro Nazionala.

## 2.2 PREBENTZIOA

- Barne Ministerioak kudeatutako Larrialdiak Prebenitzeko Funtza garatzea, arriskugarritasuna aztertzeke azterlanak, arrisku-mapak, programa espezifikoek bitartez herritarrak prebentzioaz sentsibilizatzea eta abar sustatzeko.
- Alerta Sare Nazionala garatzea, Babes Zibileko Sistema Nazionaleko agintari eskudunentzako larrialdi-abisuen sistema gisa.
- Erradiaktibitatearen Alerta Sarea garatzea eta mantentzea.
- Alderdi soziologiko, juridiko eta ekonomikoek buruzko azterlanak eta ikerketak egitea, babes zibileko eta larrialdietako jardueretarako garrantzitsuak baitira.
- Babes zibilarekin erlazionatutako gaietan espezializatutako dokumentu-funtza mantentzea, azterlan eta ikerketetarako oinarri gisa, eta informazioa ahalik eta gehien zabaltzea ahalbidetzeko.
- Ahal den neurrian, babes zibilarekin zerikusia duten arloak unibertsitate-eremuan ikertzea sustatzea.
- Biztanleria prebentiboari informazioa emateko azterlanak eta programak garatzea, herritarren autobabesa sustatzea eta babes zibileko jardueretan parte-hartze soziala bultzatzea; herritarrei informazioa emateko programak eta kanpainak egitea, eta herritarren autobabesaren sustapena eta babes zibileko jardueretan parte-hartze soziala bultzatzea.
- Profesionalei eta babes zibileko Espainiako sistema osatzen duten gainerako pertsoneri zuzendutako prestakuntza-programak garatzea, euren gaitasunak eguneratuta mantentzeko, eta beste estatu batzuekin elkarlanean aritzea, bertako profesionalak prestatzeko.

## 2.3 PLANCINTZA

- Estatuko Plan Orokorra egitea, autonomia-esparruko larrialdiei laguntzeko eta Estatuaren intereseko larrialdien koordinazioa eta zuzendaritza garatzeko.
- Estatuko Plan hauek egitea eta garatzea: baso-suteak, uholdeak, lurrikarak, itsasikarak, sumendiak, fenomeno meteorologiko kaltegarriak, substantzia kimikoak,



erradiologikoak edo nuklearrak eta biologikoak erabiltzen dituzten instalazioetan edo prozesuetan gertatutako istripuak, istripuak abiazio zibilean eta merkantzia arriskutsuen garraioan.

- Babes Zibileko Oinarrizko Araua eguneratzea.
- Estatuko Administrazio Orokorraren eremuan autobabeserako planak garatzea.
- Estatuko eta nazioarteko ariketak eta simulazioak garatzea.

## 2.4 LARRIALDIEI BEREHALA ERANTZUTEA

- Larrialdietako Komunikazio-Sareak garatzea eta eguneratzea babes zibilaren esparruan.
- Larrialdi handietan esku hartzera bideratutako esku-hartze zerbitzu publikoak eta pribatuak sustatzea.
- Autonomia Erkidegoetako larrialdi-zentroekin eta Estatuko Administrazio Orokorrarekin koordinatzea.
- Babes zibileko boluntarioen zeregina indartzea.
- Larrialdiko Komunikazioen Sare Nazionala (REMER) koordinatzea eta garatzea.
- BZLZNren Larrialdien Jarraipen eta Koordinaziorako Zentro Nazionala (CENEM) antolatzea eta mantentzea, babes zibilaren arloko informazioa eta alerta kudeatzeko eta koordinatzeko zentro estrategiko gisa. Esparru bereko gainerako koordinazio-zentro autonomikoekin eta nazioartekoekin lankidetzan dihardu, herritarrei etengabe eragiten dieten gertakarien jarraipena egiteko zerbitzua emanez 24 orduz, asteko 7 egunetan eta urteko 365 egunetan.

Administrazio eta erakunde publiko guztiekin babes zibilaren arloko lankidetzaren lotura den CENEMek, alerta-sare nazionalak, arrisku-egoera potentzialak, gorabeherak eta babes zibilaren eremuko larrialdiak monitorizatzeko eta horien jarraipena egiteko gailuak ditu, eta azken belaunaldiko tresna teknologiko satelitalak ditu eskura. Teknologia hori baliabide propioekin osatzen da, hala nola Erradioaktibitatearen Alerta Sarearekin (RAR) edo Larrialdien Irrati Sarearekin (REMER).

Bere funtzio garrantzitsuenen artean honakoak daude:

- Babes Zibileko Sare Nazionalak (RAN-RENAIM) kudeatzea.
- Interkonexio Plan Nazionala garatzea.
- Babes zibileko larrialdiei buruzko datuak eta estatistikak aldizka zabaltzea.
- Ekintzak Koordinatzeko Zentro gisa jardutea interes nazionalako larrialdietan.
- Europar Batasuneko Babes Zibileko Mekanismoarekin eta nazioarteko beste erakunde batzuekin harremanetarako gune nazional gisa jardutea.
- Larrialdi larrien kasuan, Babes Zibileko Sistema Nazionalako organo eskudunen arteko lankidetzaren sustatzea.
- Europar Batasuneko Babes Zibileko Mekanismoaren harremanetarako gune nazional gisa jardutea, aipatutako Mekanismoaren esparruan larrialdi handiak aztertzeke, prestatzeke eta horiei berehalako erantzuna emateko jardueretarako.





- Babes Zibileko Sistema Nazionalaren baliabideak biltzea eta mobilizatzea, hirugarren herrialdeetan jarduteko, Kanpo Arazoetako eta Lankidetzako Kideek eta Barne Ministerioak proposatuta.

## 2.5 BERRESKURATZEA

- Ezbeharrek eta hondamendiek eragindako beharrei erantzuteko dirulaguntzak eta laguntzak izapidetzea, barne hartuta estatu mailako babes zibileko planak ezartzen edo arlo horretan babes zibileko jarduera interesgarriak garatzen eta dagokion araudia prestatzen lagunduko dutenak. Gertatzen diren larrialdiak behar bezala ebaluatzen direla bermatzen duten prozedurak ezartzea, larrialdien berri ematen duten nazioarteko datu-baseetako datuak bakarrak, egiazkoak eta berdinak izan daitezen zainduz larrialdi guztietarako informazio homogenea ziurtatzen duten prozedurak mantenduta.

## 2.6 ERAKUNDEEN ARTEKO HARREMANAK

- Babes zibilaren arloko lankidetzak-hitzarmenak egitea larrialdi-kasuetan beharrezkoak izan daitezkeen operadoreen sarea indartzen duten erakunde publiko eta pribatuekin.

## 2.7 LACUNTZAREN KUDEAKETA

- Eragindako pertsonen eskaerei eta erreklamazioei erantzutea.
- Pertsona horiei bere eskubideei buruzko informazioa ematea aurrez aurre, telefonoz eta idatziz.
- Dokumentazio-zentroko dokumentu-funtsen kontsulta eta BZENn egiten diren kontsultak aurretiko hitzordua eskatzeko sistemaren bitartez egingo dira.

## 2.8 NAZIOARTEKO EREMUA

Babes Zibileko eta Larrialdietako Zuzendaritza Nagusiak jarduera zabala garatzen du nazioartean, Espainiak parte hartzen duen foro anitzetan, bai Europar Batasunako, Iberoamerikako edo Nazio Batuetako agertokian, eta baita hainbat herrialderekin egindako aldebiko akordioen bitartez ere.

Testuinguru horretan, arduradunak eta teknikariak maila goreneko bileretara, topaketetara, mintegietara edo simulakroetara joaten dira mundu osoan zehar, prestakuntza espezializatuko jarduerak egiten dituzte (bereziki Iberoamerikarako) eta tokian bertan lan egiteko taldeetan integratzen dira.

BZLNk Harremanetarako Gune gisa jarduten du EBko organoekin, Babes Zibileko Mekanismo Europarraren esparruan, eta baita Espainiarekin Babes Zibilaren arloko



lankidetzak akordioak dituzten beste herrialde batzuetako nazioarteko erakunde eta organo homologoekin ere. Nabarmentzekoak dira Energia Atomikoaren Nazioarteko Erakundearekin (IAEA), Mediterraneoaren aldeko Batasunarekin (UpM) batera egindako lana edo Europako politikarekin eta estrategiarekin erlazionatutako gaiak jorratzen dituzten EBko lantaldeetan izandako parte-hartzea.

Gainera, Babes Zibileko Sistema Nazionaleko adituak ekartzen ditu aholkularitza- eta ebaluazio-misioetara, eta gaitasun nazionalen esku-hartzea koordinatzen du (UME, MITECOko baso-suteak itzaltzeko taldeak, etab.), hondamendi- edo larrialdi-egoeretan laguntzeko eskatzen zaienean.

### 3. Herritarren eskubideak, emandako zerbitzuei dagokienez

---

Indarrean dagoen legedian xedatutakoaren arabera, herritarrek Autonomia Erkidegoekin dituzten harremanetan. PP. Eskubide hauek dituzte:

*Dena delako prozeduretan interesdunak badira, edozein unetan izapideak zertan diren jakiteko eskubidea, eta prozedura horietako agirien kopiak lortzekoa.*

*Prozedurak izapidetzeko ardura duten administrazio publikoetako agintariak eta langileak identifikatzeko eskubidea.*

*Norberaren autonomia-erkidegoko lurraldean ofizialak diren hizkuntzak erabiltzeko eskubidea, ordenamendu juridikoan ezarritakoaren arabera. Hala ere, Estatuko Administrazio Orokorraren prozedurak gaztelaniaz izapidetuko dira.*

*Prozeduraren edozein fasetan (betiere entzunaldiaren izapidearen aurretik) alegazioak eta dokumentuak aurkezteko eskubidea. Kontuan hartu behar dira alegazio eta dokumentu horiek.*

*Kasuan kasuko prozeduran aplikatu daitezkeen arauetan eskatzen ez den edo jarduneko administrazioak dagoeneko bere esku duen dokumenturik ez aurkezteko eskubidea.*

*Egin beharreko proiektuei, jardunei edo eskaerei indarrean dauden xedapenetan ezarritako baldintza juridikoei eta teknikoei buruzko informazioa eta orientazioa lortzeko eskubidea.*



*Hainbat saili zuzenduta babes zibilarekin lotutako gaien inguruan aurrez aurre, telefonoz, postaz nahiz posta elektronikoz edo web-zerbitzariaren bidez egindako kontsultei buruzko informazioa izateko eskubidea.*

*BZLZNren zerbitzuak jaiotza, arraza, sexu, erlijio, iritzi nahiz inguruabar pertsonal zein sozialagatiko bereizkeriarik egin gabe emateko eskubidea.*

*Agintarien eta funtzionarioen aldetik errespetuzko eta begirunezko tratamendua jasotzeko eskubidea, bai eta eskubideak baliatzeko eta eginbeharrak betetzeko laguntza izatekoa ere.*

*Euren datu pertsonalek legez aurreikusitako tratamendua eta bermea izateko eskubidea.*

*Administrazio publikoen eta bertako langileen erantzukizunak eskatzeko eskubidea, legez hala behar denean.*

*BZLZNren zerbitzuak etengabe hobetzen laguntzea, iradokizunak eta kexak aurkeztuta, honako karta honetan aurreikusitakoaren arabera.*

*Espainiako Konstituzioak eta legeek aitortzen dizkieten gainerako eskubide guztiak.*

## 4. Herritarren parte-hartzea

---

Herritarrek honela parte hartu eta lagundu dezakete, BZLZNren zerbitzuak emateko era hobetzeari dagokionez:

*Parte-hartze zuzena, kasu bakoitzean ezartzen den moduan, babes zibileko taldeen bitartez; edo erakunde eskudunek antolatzen dituzten ariketa eta simulakroetan; edo legez ezarritako moduan eskatzen bada.*

*BZLZNren webgunearen bidez edo idatziz zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko kexak eta iradokizunak aurkeztuta, Karta honetan aurreikusitakoaren arabera.*

*Zuzendaritzari edo/eta Kartaren ardura duen unitateari zuzendutako idatzien bitartez, bai postaz bai era elektronikoan BZLZNren webgunearen bidez.*

*Aldian behin egiten diren edo BZENko prestakuntza-jardueren amaieran ematen diren inkestetan euren iritziak adierazita.*



## 5. Babes Zibileko araudi erregulatzailea

17/2015 Legea, uztailaren 9koa, Babes Zibileko Sistema Nazionalarena (BOE, 2015eko uztailaren 17koa).

PCI/488/2019 Agindua, apirilaren 26koa, Segurtasun Nazionalako Kontseiluak onartutako Babes Zibileko Estrategia Nazionala argitaratzen duena (BOE, 2019ko apirilaren 30ekoa).

407/1992 Errege Dekretua, babes zibileko oinarrizko araua onartzen duena (BOE, 1992ko maiatzaren 1ekoa).

307/2005 Errege Dekretua, martxoaren 18koa, larrialdi- edo hondamendi-egoeren ondoriozko premia jakin batzuk artatzeko diru-laguntzak arautzen dituena eta horiek emateko prozedura ezartzen duena. Apirilaren 13ko 477/2007 Errege Dekretuak eta denboraleek eta beste hondamendi-egoera batzuek eragindako kalteak arintzeko premiazko neurriak hartzen dituen urtarrilaren 25eko 2/2019 Errege lege Dekretuaren azken xedapenetatik bigarrenak aldatu dute prozedura hori.

## 6. Ekimenak, iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkeztea

Herritarrek zerbitzuen funtzionamenduari buruzko ekimenak, iradokizunak, kexak eta erreklamazioak aurkeztu ahalko dituzte. Horretarako, aukera hauek izango dituzte:

Aurrez aurre, Barne Ministerioaren mendeko herritarren arretarako zentro eta bulego guztietan kexak eta iradokizunak idazteko dagoen liburuan eta Estatuko Administrazio Orokorren agiri-sarreraren eta -irteeren erregistroetan.

Bitarteko elektronikoen bitartez, Barne Ministerioaren Egoitza Elektroniko nagusiaren bidez, helbide honetan: <https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/formular-queja-o-sugerencia/index.html>.

Postaz idatziz, helbide honetara bidalita: Dirección General de Protección Civil y Emergencias, C/ Quintiliano, 21- 28002 Madrid.

Eragindako bulegoan kexak edo iradokizunak jasotzean, 20 egun balioduneko epean eta herritarrari argibideak eskatu ondoren, egin diren jarduketan eta, hala badagokio, hartu diren neurrien berri emango zaio.





## II. Kalitate-konpromisoak eta mailak

### 1. Kalitate-konpromisoak

---

BZLZNk ematen dituen zerbitzuak eta karta honetan biltzen diren herritarren eskubide zehatzak kalitate-konpromiso hauen arabera emango dira:

#### 1.1 INFORMAZIO ECUNERATUA

1. **Egunero.** BZLZNren webgunearen bitartez jakinarazten diren larrialdi-alertak.
2. **Astero.** BZENko prestakuntza-jardueren programazioan aldaketaren bat eginez gero, gehienez ere, ezarritako epean eguneratuko da webgunea.
3. **Hilero.** Araudi erregulatzailerak ez ezik, arloko epaiak eta argitalpen ofizialak eguneratuko dira webgunean, gehienez ere, ezarritako epean.

#### 1.2 KONTSULTAK EPEAREN BARRUAN ERANTZUTEA

1. **Telefono bidezkoak.** Herritarrari unean bertan eman ezin zaien informazioa, BZLZNren aldetik emango zaie ondoren, herritarrari telefonoz deituta, 7 egun balioduneko gehieneko epean.
2. **Aurrez aurrekoak.** Herritar bakoitzak, gehienez ere, 15 minutu itxaron beharko ditu arreta jasotzeko.
3. **Idatzizkoak.** Kontsulta egiteko erabili den bitarteko bera erabiliko da erantzuna emateko; postaz egin bada, gehienez, 15 egun balioduneko epean erantzungo da, eta, telematikoki egin bada, gehienez, 7 egun balioduneko epean.

#### 1.3 BZLZN-REN ZERBITZUEN ERABILITZAILEEKIN ZUZENEAN ERLAZIONATUTAKO GAIAK ERACINKORTASUNEZ KUDEATZEA

1. Larrialdien eta Babes Zibilaren Jarraipenerako eta Koordinaziorako Espainiako Zentroak eguneko 24 orduetan egiten du lan etenik gabe, eta oraindik webgunean



ageri ez diren informazio-eskaera puntualei erantzungo die. Erantzuna, gehienez ere, 10 egun balioduneko epean emango da.

2. BZENko prestakuntza-jardueren bertaratze-ziurtagiriak prestakuntza-jarduera amaitzen denean edo amaitu eta hamabost egun balioduneko epearen barruan emango zaizkie bertaratu direnei, baldin eta ziurtagiriak lortzeko eskatzen diren baldintzak betetzen badituzte.
3. Merkataritza-helbururik ez duten argitalpen-eskaerei erantzuteko, postaz bidaliko da eskatzen den dokumentazioa, gehienez ere, 20 egun balioduneko epean, baldin eta nahikoak badaude biltegitratuta. Ez badago alerik eskuragarri, epe horren barruan jakinaraziko zaio herritarrari. Informazio hori webgunean ere egongo da eskuragarri, Argitalpenak/Katalogo Orokorra/Argitalpen agortuak atalean.

## 2. Kalitatea, ingurumena eta laneko arriskuen prebentzioa kudeatzeko sistema normalizatuak

### 2.1 KALITATEA BERMATZEA

- BZLNk konpromisoa hartzen du bere jarduketa guztiek bat egitea bermatuko duten eta horien hartzaileren ikuspegiarekin bat datozen kalitatea kudeatuko duten sistemak ezartzeko.
- Honako hauen bitartez bermatzen du zerbitzuaren kalitatea:

#### **Datu-baseak, informazioa eta araudia berrikusteko plana.**

- Hilean behin, BZLNren unitate organikoen datu-baseetan bildutako informazioa berrikusiko da.
- Astero, webgunean ageri den informazioa berrikusiko da, eta, behar izanez gero, berriro egingo da.
- Hilean behin, babes zibileko sistemari dagokion araubide juridikoarekin lotutako buletinetan eta aldizkari ofizialetan argitaratzen diren arauak, ebazpenak eta epaiak berrikusiko dira, eta egin behar diren aldaketak egingo dira argitaratutako datu-baseetan.

#### **Zerbitzuen inguruko iritzi publikoa ezagutzeko plana.**

- BZLNk herritarrek babes zibileko zerbitzuen inguruan duten ezagutza-maila eta nola baloratzen duten jakiteko inkesta bat egingo du, urtean behin; eta zerbitzu horiek erabiltzen dituztenek euren ikuspuntutik funtsezkoak diren alderdien inguruan zer iritzi duten eta zer espero duten jakiteko, batez ere.



- BZENk prestakuntzarekin lotutako beharrak antzemateko prozesu bat gauzatu du, erakundeek prestakuntzaren bidez lortu edo eguneratu behar dituzten gaitasun profesionalak jakinaraz ditzaten, antzeman diren beharren arabera prestakuntza-jarduerak planifikatzeko.
- BZENk, prestakuntza-jarduerak amaitzean, gogobetetasun-mailari buruzko inkesta bat egingo die jardueran parte hartu duten ikasle, irakasle eta kudeatzaileei, erabiltzaileek espero zutena eta zituzten helburuak zenbateraino bete diren jakiteko.
- Prestakuntza-jardueretara bertaratzen direnei ematen zaien **material didaktikoa** programan zehazten diren helburuetara egokituta eta eguneratuta egongo da. Prestakuntza-jarduerak irauten duen bitartean emango da.

### **Herritarrei emanda arretaren erregistroa.**

BZLNren unitate organiko guztien jarduera barne hartuko du, herritarrekin duen harremanari dagokionez, eta zera sortu eta aztertuko du, hilean behin:

- Bisiten, telefono bidezko kontsulten, posta arruntez eta posta elektronikoz erantzun diren idazkien eta webgunera egindako bisiten estatistikak.
- Aurkeztu diren kexen eta iradokizunen estatistika-laburpena.
- Zerbitzuen hedapenaren eta BZLNk egindako argitalpenen banaketaren laburpena.

### **Kalitatea ziurtatzeko sistema**

CENEMek exijentzia- eta bikaintasun-estandar gorenak betetzen ditu bere jarduera eta prozeduretan, eta horrela egiaztatu da herritarren Babeserako eta Segurtasunerako eta Larrialdiak kudeatzeko 22320:2013 UNE-ISO Arauaren AENORen kalitate-ziurtagiriaren bitartez. Horri esker, larrialdien kudeaketa mantendu eta hobetu daiteke etengabe, eta, beraz, baita herritarrentzako zerbitzua ere.

## **2.2 INCURUMENA KUDEATZEA ETA LANEKO ARRISKUAK PREBENITZEA**

- BZLNk ingurumen-kalitatea bermatzeko sistema egokiak ezarriko ditu; besteak beste, papera birziklatzea, energia aurrezteko neurriak hartzea eta Madrilgo Erkidegoko Hego-ekialdeko Parke Naturaleko ingurumen-arauak betetzea, bertan baitago BZEN.
- Horrez gain, Barne Ministerioko zerbitzu zentraletako laneko arriskuak prebenitzeko kudeaketa-sistema txertatuko du.



### 3. Genero-berdintasuna bermatzeko, zerbitzuak errazago jasotzeko eta zerbitzu horien baldintzak hobetzeko neurriak

Genero-berdintasuna bermatuko duten eta dibertsitatea aintzat hartuko duten neurrien esparruan jardungo da. BZLZNko langileek, arretarekin eta konpromiso etikoarekin erlazionatutako arau hauek beteko dituzte:

#### **Herritarren arretari buruzko arauak.**

Herritarrei aurrez aurre eta telefono bidez informazioa ematean, jarduketa-arau hauei jarraituko diete informatzaileek:

- Errespetuz eta begirunez emango diete arreta.
- Behar bezala identifikatzeko aukera izan behar dute.
- Arretaz entzungo diete herritarrei.
- Hizkuntza ulerterraza erabiliko dute.
- Planteatutako gaia ahalik eta lasterren konpontzen saiatuko dira.
- Herritarri arreta egokia eman zaiela eta behar bezala informatu zaiela bermatuko dute.
- Adeitasunez esango diete agur.

Informazio idatziaren modalitatean, planteatutako gaiak zehaztuko dira, eta erantzun azkar, pertsonalizatu, argi eta zehatza emango da, dela idatziz dela erantzuna jasotzea bermatuko duten bitarteko eraginkorrenen bidez.

#### **Informatzaileek jarduteko konpromiso etikoa.**

**Balioak:** osotasuna, neutraltasuna, inpartzialtasuna, objektibotasuna, gardentasuna kudeaketan, harmena, erantzukizun profesionala eta herritarrei zerbitzua emateko jarrera.

**Tratua:** begirunea, ahalik eta gehien laguntzeko eta ahalik eta traba gutxien egiteko jarrera, konfidentzialtasuna, konfiantza, jarduketa eraginkorra eta tratu pertsonalizatua.

Balio horiek areagotu egingo dira desgaitasunen bat duten pertsonen arreta ematean.

#### **Genero-berdintasuna bermatzeko neurriak.**

Gizonen eta emakumeen arteko tratu-berdintasuna errespetatzen ez duten jarduketak eta portaerak aztertzea eta zuzentzea.



## 4. Kalitatea ebaluatzeko adierazleak

Aurreko konpromisoak zer neurritan betetzen diren zehazteko –bat dator emandako zerbitzuen kalitatearekin–, honako adierazle hauek ezarri dira:

1. Webgunera egindako bisita kopurua, guztira eta edukien arabera, eta konpromisoetan ezarritako epeen barruan –egunero, astero eta hilero– webguneko edukien eguneraketan ehunekoak.
2. 7 egun balioduneko epean jasotako deien kopurua eta erantzundakoen ehunekoak.
3. Guztira erantzun diren aurrez aurreko kontsulten kopurua eta 15 minutu baino gutxiagoko denboran erantzun direnen ehunekoak.
4. Bai postaz bai posta elektronikoz jaso diren kontsulta idatzien kopurua eta 15 eguneko eta 7 eguneko epeetan, hurrenez hurren, erantzun diren kontsulten ehunekoak.
5. Larrialdietako Espainiako Aretoak informazio-eskaera puntualei eman dizkien erantzunen kopurua. Gehienez 10 eguneko epean eman diren erantzunen ehunekoak.
6. Gehienez ere 20 eguneko epean erantzun diren argitalpen-eskaeren ehunekoak, konpromisoan ezarritako baldintzetan.
7. Ezarritako epean emandako bertaratze-ziurtagirien ehunekoak.





### III. Zuzenketa-neurriak

Zerbitzu-karta honetan adierazitako konpromisoak ez betetzeagatik erreklamazioa aurkeztu nahi duten erabiltzaileek posta arruntez edo posta elektronikoz zuzendu beharko zaizkio azterlan eta dokumentazio arloari; alegia, zerbitzu-kartaren kalitatea kudeatzeaz eta kontrolatzeaz arduratzen den unitateari. Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritzako titularrak idatziz erantzungo die erreklamatzaleei. Behar izanez gero, barkamena eskatuko die, eta hartutako zuzenketa-neurrien berri emango die. Konpromisoak ez betetzeagatik egindako erreklamazioek, 951/2005 Errege Dekretuaren 9.c) artikulua araberak, ez dute ekarriko Administrazioaren ondare-erantzukizunik.





## IV. Informazio osagarria

### 1. Zerbitzu-kartaz arduratzen den unitatearen identifikazioa eta helbidea

---

BZLNko azterlan eta dokumentazio arloko arduradunak honako zerbitzu-karta honetan ezarritako konpromisoak betetzen direla bermatuko du, eta baita hobetzeko ekintzak sustatu ere.

Azterlanen eta dokumentazioaren arloko arduraduna  
Quintiliano kalea 21  
28002 – MADRIL  
Tel.: 91 537 33 00/01  
Helbide elektronikoa: [secdg@procivil.mir.es](mailto:secdg@procivil.mir.es)

Horrez gain, zera egingo du azterlanen eta dokumentazioaren arloko buruak, hau da, kartaren arduradunak:

- Herritarrarentzako arreta-ekintzen erregistroa osatu eta mantenduko du.
- Datu-baseak eta informazioa berrikusteko plana bultzatuko du.
- Zerbitzuen inguruko iritzi publikoa ezagutzeko plana bultzatuko du.
- Herritarrek aurkezten dituzten erreklamazioei eta kexei erantzun die, unitate eskudunen bitartez.

### 2. Telefono-zenbakiak, posta-helbideak eta helbide elektronikoak

---

#### 2.1 POSTA-HELBIDEAK

##### **Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritza Nagusia**

Quintiliano kalea 21  
28002 – Madril



### **Babes Zibilaren Eskola Nazionala**

Salmedina bidea z/g  
28529 – Rivas-Vaciamadrid (Madril)

## **2.2 TELEFONO-ZENBAKIAK**

### **Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritza Nagusia**

Telefonogunea: 91/537 31 00  
Faxa: 91/562 89 41

### **Babes Zibilaren Eskola Nazionala**

Telefona: 91 537 30 86

## **2.3 HELBIDE ELEKTRONIKOAK**

Webgunea: [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)

Beste helbide interesgarri batzuk:  
060 telefona: Administrazio Publiko guztien inguruko informazio orokorrerako telefona

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

## **3. Nola iritsi BZLZNra**

---

### **Babes Zibilaren eta Larrialdien Zuzendaritza Nagusia**

Metroa: Avenida de América (4., 6., 7. eta 9. lineak), Cartagena (7. linea), Cruz del Rayo (9. linea). Autobusak: 72, 1, 9

### **Babes Zibilaren Eskola Nazionala**

Metroa: Rivas-Vaciamadrid

# Eranskina

- 1378/1985 Errege Dekretua, arrisku larriko, hondamendiko edo hondamen publikoko larrialdietan jarduteko behin-behineko neurriei buruzkoa (BOE, 1985eko abuztuaren 10ekoa).
- 734/2020 Errege Dekretua, abuztuaren 4koa, Barne Ministerioaren oinarrizko egitura organikoa garatzen duena (BOE, 2020ko abuztuaren 5ekoa).
- Uholde-arriskuaren aurrean babes zibila antolatzen duen oinarrizko jarraibidea (BOE, 1995eko otsailaren 14koa).
- Arrisku sismikoaren aurrean babes zibila antolatzen duen oinarrizko jarraibidea (BOE, 1995eko otsailaren 14koa).
- Arrisku bolkanikoaren aurrean babes zibila antolatzen duen oinarrizko jarraibidea (BOE, 1995eko otsailaren 14koa).
- 893/2013 Errege Dekretua, azaroaren 15ekoa, baso-suteetarako larrialdiko babes zibila antolatzen duen Oinarrizko jarraibidea onartzen duena (BOE, 2013ko abenduaren 7koa).
- 1053/2015 Errege Dekretua, azaroaren 20koa, itsasikara-larrialdiko babes zibila antolatzen duen oinarrizko jarraibidea onartzen duena (BOE, 2015eko azaroaren 21ekoa).
- Merkantzia arriskutsuak errepidez eta trenez garraiatzeak eragiten duen istripu-arriskuaren aurrean babes zibila antolatzen duen oinarrizko jarraibidea (BOE, 1996ko martxoaren 22koa).
- Substantzia arriskutsuak tarteko diren istripu larriak gertatzeko arriskua kontrolatu eta antolatzen duen babes zibileko oinarrizko jarraibidea (BOE, 2003ko urriaren 9koa).
- Substantzia arriskutsuak dauden istripu larriekin lotutako arriskuak kontrolatzeko neurriak (BOE, 1999ko uztailaren 20koa).
- Herritarrei larrialdi erradiologiko kasuetan jokatzeko moduari buruzko eta osasun-babeseko neurri aplikagarriei buruzko informazioa emateko erabakia (BOE, 1999ko urriaren 22koa).
- Larrialdi nuklearrerako oinarrizko plana (BOE, 2004ko uztailaren 14koa).
- Larrialdi nuklearrerako plana, barruko erantzun- eta laguntza-mailari (PENCRA) buruzkoa (BOE, 2005eko ekainaren 9koa).
- Jarduleentzako informazio- eta trebakuntza-programak eta zentral nuklearretik kanpoko larrialdi nuklearrerako planen simulakroak eta ariketak arautu behar dituzten jarraibideak (BOE, 2005eko ekainaren 21ekoa).
- PCI/488/2019 Agindua, apirilaren 26koa, Babes Zibileko Estrategia Nazionala argitaratzen duena, Segurtasun Nazionaleko Kontseiluak onartua (BOE, 2019ko apirilaren 30ekoa).



- Autobabeserako oinarrizko araua, larrialdi-egoerak eragin ditzaketen jarduerak garatzen dituzten zentro, establezimendu eta aretoena (BOE, 2007ko martxoaren 24koa), irailaren 5eko 1468/2008 Errege Dekretuak aldatua (BOE, 2008ko urriaren 3koa).
- INT/277/2008 AGINDUA, urtarrilaren 31koa, Errege Dekretu hau garatzekoa: 307/2005 Errege Dekretua, martxoaren 18koa, larrialdi- edo hondamendi-egoerek eragindako zenbait premiatarako dirulaguntzak ezarri eta horiek emateko prozedura finkatzen duena (BOE, 2008ko otsailaren 12koa).
- Urte anitzeko diru-laguntzen plan estrategikoak egitea, larrialdi nuklearreko oinarrizko plana (PLABEN) aplikatzeko tresna gisa. Zentral nuklearretatik gertu dauden udalerrietako toki-korporazioei diru-laguntzak emateko, norgehiagoka-araubidean, Diru-laguntzei buruzko azaroaren 17ko 38/2003 Legean ezarritakoaren arabera (BOE, 2003ko azaroaren 18ko). Webgunean, Barne Ministerioaren diru-laguntzen plan estrategikoari, Larrialdi Nuklearreko Planetarako diru-laguntzetarako argitaratutako oinarri arautzaileei eta urteko deialdien aginduei buruzko informazio zehatza ematen da.
- 1564/2010 Errege Dekretua, azaroaren 19koa, arrisku erradiologikoaren aurrean babes zibila antolatzen duen oinarrizko jarraibidea onartzen duena (BOE, 2010eko azaroaren 20koa).
- 1054/2015 Errege Dekretua, azaroaren 20koa, arrisku erradiologikoari aurre egiteko babes zibilaren estatu mailako plana onartzen duena (BOE, 2015eko azaroaren 21koa).
- 1428/2009 Errege Dekretua, irailaren 11koa, Larrialdi Nuklearraren Oinarrizko Plana aldatzen duena, ekainaren 25eko 1564/2004 Errege Dekretuak onartua (BOE, 2009ko irailaren 12koa).
- 734/2019 Errege Dekretua, abenduaren 20koa, babes zibileko plangintzaren oinarrizko jarraibideak eta babes zibileko estatu-planak aldatzen dituena, desgaitasunen bat duten pertsonen eta larrialdien aurrean egoera bereziki zaugarrian dauden beste kolektibo batzuen arreta hobetzeko (BOE, 2020ko urtarrilaren 3koa).
- PCI/1283/2019 Agindua, abenduaren 27koa, Ministro Kontseiluaren 2019ko abenduaren 20ko Erabakia argitaratzen duena. Erabaki horrek babes zibileko plangintzaren oinarrizko jarraibideak eta babes zibileko estatu-planak aldatzen ditu, desgaitasuna duten pertsonen eta larrialdien aurrean egoera bereziki ahulean dauden beste kolektibo batzuei ematen zaien arreta hobetzeko (BOE, 2020ko urtarrilaren 3koa).
- 837/2020 Errege Dekretua, irailaren 15koa, Abiazio Zibileko aeronautikako larrialdietan babes zibila planifikatzeko oinarrizko zuzentaraua onartzen duena (BOE, 2020ko irailaren 25koa).
- Ebazpena, 2020ko abenduaren 16koa, Idazkariordetzarena, Ministro Kontseiluaren 2020ko abenduaren 15eko Erabakia argitaratzen duena. Erabaki horrek Babes Zibileko Larrialdietarako Estatuko Plan Orokorra (PLEGEM) onartzen du (BOE, 2020ko abenduaren 17koa).



- Ebazpena, 2021eko maiatzaren 19koa, Idazkariordetzarena, Ministro Kontseiluaren 2021eko maiatzaren 18ko Erabakia argitaratzen duena. Erabaki horren bitartez, Itsasikaren Arriskuaren aurreko Babes Zibileko Estatu Plana onartzen da (BOE, 2021eko maiatzaren 20koa).



## DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS

QUINTILIANO KALEA 21 – 28002 MADRIL

**Metro:** Avenida de América (4. línea), Cartagena (7. línea el Rayo (9.línea)

**Autobusak:** 72, 1, 9

**Telefonoa:** 91 537 31 00

**Faxa:** 91 562 89 24

**Helbide elektronikoa:** [dgpce@procivil.mir.es](mailto:dgpce@procivil.mir.es)

**Webgunea:** [www.proteccioncivil.es](http://www.proteccioncivil.es)

## ESCUELA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

SALMEDINA BIDEA Z/G – 28529 RIVAS-VACIAMADRID (MADRIL)

**Metro:** Rivas-Vaciamadrid

**Telefonoa:** 91 537 30 86

**Helbide elektronikoa:** [enpc@procivil.mir.es](mailto:enpc@procivil.mir.es)

## BESTE HELBIDE INTERESGARRI BATZUK

**060 telefonoa:** administrazio publiko guztien inguruko informazio orokorrerako telefonoa

**Webgunea:** [www.060.es](http://www.060.es)