



DIRECCIÓN GENERAL  
DE PROTECCIÓN CIVIL  
Y EMERGENCIAS

# CARTA DE SERVICIOS

Dirección Xeral  
de Protección Civil e Emerxencias



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR



CALIDAD  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
2021-2024

# CARTA DE SERVICIOS

Dirección Xeral  
de Protección Civil e Emerxencias



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR



DIRECCIÓN GENERAL  
DE PROTECCIÓN CIVIL  
Y EMERGENCIAS

EDITA:  
Secretaría Xeral Técnica. Ministerio do Interior.  
Catálogo Xeral de Publicacións da Administración Xeral do Estado  
<https://cpage.mpr.gob.es>

© Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias  
[www.proteccioncivil.es](http://www.proteccioncivil.es)

NIPO (en liña): 126-21-056-X

# Acrónimos

<i>AXE</i>	Administración Xeral do Estado
<i>AA.PP.</i>	Administracións Públicas
<i>DXPCE</i>	Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias
<i>ENPC</i>	Escola Nacional de Protección Civil
<i>PENCRA</i>	Plan de Emerxencia Nuclear do Nivel Central de Resposta e Apoio
<i>CENEM</i>	Centro Nacional de Seguimento e Coordinación de Emerxencias
<i>PLEXEM</i>	Plan Estatal Xeral de Emerxencias de Protección Civil



# SUMARIO

<b>ACRÓNIMOS</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>I. INFORMACIÓN XERAL E LEGAL</b>	<b>9</b>
1. DATOS IDENTIFICADORES E FINS DA DXPCE	9
2. SERVIZOS QUE PRESTA A DXPCE	9
2.1 ANTICIPACIÓN	10
2.3 PLANIFICACIÓN	10
2.4 RESPOSTA INMEDIATA ÁS EMERXENCIAS	11
2.5 RECUPERACIÓN	12
2.6 RELACIÓNS INSTITUCIONAIS	12
2.7 XESTIÓN DE APOIO	12
2.8 ÁMBITO INTERNACIONAL	12
3. DEREITOS DOS CIDADÁNS EN RELACIÓN AOS SERVIZOS PRESTADOS	13
4. PARTICIPACIÓN DOS CIDADÁNS	14
5. NORMATIVA RECLADORA DE PROTECCIÓN CIVIL	15
6. PRESENTACIÓN DE INICIATIVAS, SUXESTIÓNS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS	15
<b>II. NIVEIS E COMPROMISOS DE CALIDADE</b>	<b>17</b>
1. COMPROMISOS DE CALIDADE	17
1.1 INFORMACIÓN ACTUALIZADA	17
1.2 CONTESTACIÓN EN PRAZO DAS CONSULTAS	17
1.3 XESTIÓN EFICAZ DOS ASUNTOS RELACIONADOS DIRECTAMENTE COS USUARIOS DOS SERVIZOS DA DXPCE	17
2. SISTEMAS NORMALIZADOS DE XESTIÓN DE CALIDADE, MEDIO AMBIENTE E PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS	18
2.1 ASECURAMENTO DA CALIDADE	18
2.2 XESTIÓN DO MEDIO E PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS	19
3. MEDIDAS QUE ASECURAN A IGUALDADE DE XÉNERO, QUE FACILITAN O ACCESO AO SERVIZO E QUE MELLORAN AS CONDICIÓNNS DA PRESTACIÓN	20
4. INDICADORES PARA AVALIAR A CALIDADE	21
<b>III. MEDIDAS DE EMENDA</b>	<b>23</b>
<b>IV. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	<b>25</b>
1. IDENTIFICACIÓN E DIRECCIÓN DA UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA	25
2. ENDEREZOS TELEFÓNICOS, TELEMÁTICOS E POSTAIS	25
2.1 POSTAL	25
2.2 TELÉFONICA	26
2.3 TELEMÁTICA	26
3. FORMA DE ACCESO Á DXPCE	26
<b>ANEXO</b>	<b>27</b>



# Presentación

A DXPCE implantou unha xestión de calidade que a transforme paulatinamente nunha organización máis eficiente, comprometida e prestadora de servizos de calidade. Xestión de calidade que ten a súa orixe e o seu fin no cidadán como suxeito de necesidades expresadas en demandas ou, en calquera caso, de dereitos, aos que as administracións públicas deben dar unha resposta de calidade, que é o mesmo que dicir que sexa axustada ás expectativas dos que a reciben.

A presente carta de servizos é un instrumento eficaz para este fin, así como o son outras actuacións que se están a desenvolver cara o cambio cultural que comportan os novos paradigmas dunha administración pública moderna.

Non se perdeu de vista ao elaborar esta actualización da carta de servizos que o servizo que se agarda do centro directivo responsable da mesma é ambivalente. Por unha parte, debe procurar que o sistema de protección civil encargado de dar resposta directa ante a catástrofe, de xeito preventivo ou reactivo, o faga de maneira fiable, solvente e eficaz; é, por tanto, un servizo público onde os primeiros destinatarios son os membros do mesmo sistema, en canto prestadores do servizo directo aos cidadáns. Pero a protección do cidadán, que é a misión do sistema de protección civil, poténciase se á acción eficaz do sistema se une a acción da autoprotección cidadá. Crear e manter a cultura da autoprotección, achegando os elementos necesarios para levala a cabo, é un dos servizos máis ambiciosos desta dirección xeral e máis complexos. A participación cidadá é substancial para este fin. A complicitade do cidadán é imprescindible. As políticas de calidade, das que as cartas de servizos son un instrumento, aliñan as organizacións nesta dirección, que é o obxectivo da que agora se presenta.





# I. Información xeral e legal

## 1. Datos identificadores e fins da DXPCE

---

A DXPCE é o órgano directivo que exerce as competencias atribuídas ao Ministerio do Interior en materia de protección civil. Depende organicamente da Subsecretaría de Interior.

Estruturada a protección civil nacional coma un sistema con diferentes partes interdependentes, la DXPCE ten como función esencial que todos os procesos de previsión, prevención, planificación, intervención e rehabilitación ante catástrofes se desenvolvan de xeito coordinado e eficiente nos diferentes niveis competenciais atribuídos pola normativa vixente.

Realiza a súa misión de xeito directo a través dos diferentes departamentos en que se estrutura organicamente e apóiase territorialmente nas unidades de protección civil adscritas ás delegacións e subdelegacións do goberno e ao Consello Nacional de Protección Civil, órgano colexiado de participación e coordinación establecido legalmente.

Obxectivos xerais:

1. Desenvolver as accións pertinentes para o funcionamento eficiente do sistema de protección civil.
2. Potenciar as accións preventivas.
3. Estender a cultura da autoprotección.
4. Intensificar a presenza internacional.

## 2. Servizos que presta a DXPCE

---

A DXPCE, no exercicio das funcións que ten atribuídas segundo a normativa vixente, presta os seguintes servizos:



## 2.1 ANTICIPACIÓN

- Análise dos riscos, as súas causas, efectos e as zonas potencialmente afectadas.
- Desenvolver a Rede Nacional de Información (RENAIM) co fin de anticiparse aos riscos e facilitar unha resposta eficaz que conterà como mínimo:
  - O Mapa Nacional de Riscos de Protección Civil.
  - Os catálogos oficiais de actividades susceptibles de orixinar emerxencias de Protección Civil.
  - O Catálogo Nacional de Capacidades para a atención de emerxencias.
  - O Rexistro Nacional de datos sobre Emerxencias e Catástrofes.

## 2.2 PREVENCIÓN

- Desenvolver o Fondo de Prevención de Emerxencias xestionado polo Ministerio do Interior, para fomentar estudos de análise de perigosidade, mapas de riscos, sensibilización preventiva á poboación a través de programas específicos, etc.
- Desenvolver a Rede de Alerta Nacional como un sistema de avisos de emerxencia ás autoridades competentes do Sistema Nacional de Protección Civil.
- Desenvolver e manter a Rede de Alerta á Radioactividade.
- Desenvolver estudos e investigacións sobre aspectos sociolóxicos, xurídicos e económicos, relevantes para as actividades de protección civil e emerxencias.
- Manter un fondo documental especializado en temas relacionados coa protección civil como base para estudos e investigacións e que permita a máxima difusión da información.
- Promover, na medida do posible, a investigación no ámbito universitario en aspectos relacionados coa protección civil.
- Desenvolver estudos e programas de información á poboación preventiva, promover a autoprotección cidadá e fomentar a participación social nas actividades de protección civil; programas e campañas de información á poboación, así coma a promoción da autoprotección cidadá e o fomento da participación social nas actividades de protección civil.
- Desenvolver programas de formación dirixidos aos profesionais e demais persoas que compoñen o sistema español de protección civil, para manter as súas competencias actualizadas e colaborar con outros Estados para a formación dos seus profesionais.

## 2.3 PLANIFICACIÓN

- Elaboración do Plan Estatal Xeral como desenvolvemento da organización estatal en caso de apoio a emerxencias de ámbito autonómico e a coordinación e dirección de emerxencias de interese estatal.



- Elaboración e desenvolvemento dos Plans Estatais de incendios forestais, inundacións, terremotos, maremotos, volcáns, fenómenos meteorolóxicos adversos, accidentes en instalacións e procesos que empreguen sustancias químicas, radiolóxicas ou nucleares e biolóxicas, accidentes de aviación civil e no transporte de mercancías perigosas.
- Actualización da Norma Básica de Protección Civil.
- Desenvolvemento dos plans de autoprotección no ámbito da Administración Xeral do Estado.
- Desenvolvemento de exercicios e simulacros de ámbito nacional e internacional.

## 2.4 RESPONSA INMEDIATA ÁS EMERXENCIAS

- Desenvolvemento e actualización das Redes de Comunicacións en Emerxencias no ámbito da protección civil.
- Potenciar os servizos de intervención públicos e privados chamados a intervir en grandes emerxencias.
- Coordinación cos centros de emerxencia das Comunidades Autónomas e a Administración Xeral do Estado.
- Potenciar o papel do voluntariado de protección civil.
- Coordinación e desenvolvemento da Rede Nacional de Comunicacións en Emerxencia (REMER).
- Organizar e manter o Centro Nacional de Seguimento e Coordinación de Emerxencias (CENEM) da DXPCE coma centro estratéxico de xestión e coordinación da información e alerta a nivel nacional en materia de protección civil, que traballa en cooperación cos demais centros de coordinación autonómicos e internacionais no mesmo ámbito, dando un servizo de seguimento dos sucesos que afecten á poboación de maneira ininterrompida as 24 horas, os 7 días da semana, os 365 días do ano. O CENEM, nexo de colaboración en materia de protección civil con todas as administracións e organismos públicos, conta con dispositivos para a monitorización e o seguimento das redes nacionais de alerta, situacións potenciais de risco, incidentes e emerxencias do ámbito da protección civil tendo á súa disposición diferentes ferramentas tecnolóxicas satelitais de última xeración. Esta tecnoloxía é completada con recursos propios coma a Rede de Alerta á Radioactividade —a RAR— ou a Rede Radio de Emerxencias —a REMER—.

Entre as súas funcións máis salientables encóntranse as seguintes:

- Xestión das Redes nacionais de Protección Civil (RAN-RENAIM).
- Desenvolvemento do Plan Nacional de interconexión.
- Divulgar periodicamente datos e estatísticas sobre emerxencias de protección civil.
- Actuar como Centro de Coordinación Operativa en emerxencias de interese nacional.
- Actuar como punto de contacto nacional co Mecanismo de Protección Civil da Unión Europea e outros organismos internacionais.



- Promover á colaboración entre os órganos competentes do Sistema Nacional de Protección Civil en caso de emerxencias graves.
- Actuar como punto de contacto nacional do mecanismo de Protección Civil da Unión Europea, para actividades de análise, preparación e resposta inmediata a grandes emerxencias no marco do citado Mecanismo.
- Recabar e mobilizar os recursos do Sistema Nacional de Protección Civil para actuar en terceiros países a proposta dos Membros de Asuntos Exteriores e de Cooperación e do Ministerio do Interior.

## 2.5 RECUPERACIÓN

- A tramitación de subvencións e axudas para a atención de necesidades derivadas de sinistros ou catástrofes, así como as que faciliten a implantación dos plans de protección civil de carácter estatal ou o desenvolvemento de actividades de interese para a protección civil nese mesmo ámbito e a preparación da normativa correspondente. Establecer os procedementos que garanten a correcta avaliación das emerxencias ocorridas, mantendo os procedementos que aseguren unha información homoxénea para todas as emerxencias velando por que os datos sexan únicos, veraces e homoxéneos nas bases de datos internacionais que informan sobre emerxencias.

## 2.6 RELACIÓNS INSTITUCIONAIS

- Realizar convenios de colaboración en materia de protección civil con organismos públicos ou privados que reforcen a rede de operadores que poidan ser necesarios en caso de emerxencia.

## 2.7 XESTIÓN DE APOIO

- Atender as peticións e reclamacións formuladas polas persoas afectadas.
- Proporcionar información de maneira presencial, telefónica e escrita ás persoas acerca dos seus dereitos.
- A consulta de fondos documentais do centro de documentación así como as consultas que se realicen na ENPC farase polo sistema de cita previa.

## 2.8 ÁMBITO INTERNACIONAL

A Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias desenvolve unha ampla actividade internacional nos múltiples foros nos que España participa, xa sexa no escenario da Unión Europea, de Iberoamérica, de Nacións Unidas, ou ben a través de acordos bilaterais con diversos países.



Neste contexto, os seus responsables e técnicos asisten a reunións ao máis alto nivel, encontros, seminarios ou simulacros por todo o mundo, desenvolven actividades de formación especializada (en particular para Iberoamérica) e intégranse en equipos de traballo sobre o terreo.

A DXPCE actúa como Punto de Contacto cos órganos da UE, no marco do Mecanismo Europeo de Protección Civil, así como con outros organismos internacionais e órganos homólogos doutros países cos que España ten acordos de cooperación en materia de Protección Civil, destacando o traballo compartido co Organismo Internacional de Enerxía Atómica (IAEA), a Unión polo Mediterráneo (UpM) ou a participación nos grupos de traballo da UE que abordan temas relacionados coa política e a estratexia europeas na materia.

Ademais, aporta expertos do Sistema Nacional de Protección Civil ás misións de asesoramento e avaliación, e coordina a intervención das capacidades nacionais (UME, equipos de extinción de incendios forestais do MITECO, etc.) postas a disposición do citado mecanismo cando son requiridas para colaborar en situacións de catástrofe ou emerxencia.

### 3. Dereitos dos cidadáns en relación aos servizos prestados

---

De acordo co disposto na lexislación vixente, os cidadáns, nas súas relacións coas AA. PP., teñen os seguintes dereitos:

*A coñecer en calquera momento o estado da tramitación dos procedementos nos que teñan a condición de interesados e obter copias de documentos contidos nelles.*

*A identificar ás autoridades e ao persoal ao servizo das Administracións Públicas baixo cuxa responsabilidade se tramiten os procedementos.*

*A utilizar as linguas oficiais no territorio da súa comunidade autónoma, ao abeiro do previsto no ordenamento xurídico. Non obstante, a lingua dos procedementos tramitados pola AXE será o castelán.*

*A formular alegacións e a achegar documentos en calquera fase do procedemento anterior ao trámite de audiencia, que deberán ser tidos en conta.*

*A non presentar documentos non esixidos polas normas aplicables ao procedemento de que se trate ou que xa se atopen en poder da administración actuante.*



*A obter información e orientación acerca dos requisitos xurídicos ou técnicos que as disposicións vixentes impongan aos proxectos, actuacións ou solicitudes que se propoñan realizar.*

*A recibir información de xeito presencial, telefónico, correo postal ou electrónico ou mediante servidor web sobre calquera tipo de consultas relacionadas cos temas da protección civil que se realicen aos distintos departamentos.*

*A que os servizos da DXPCE se presten sen discriminación algunha por razón de nacemento, raza, sexo, relixión, opinión ou calquera outra circunstancia persoal ou social.*

*A ser tratados con respecto e deferencia polas autoridades e funcionarios, que haberán de facilitarlles o exercicio dos seus dereitos e o cumprimento das súas obrigas.*

*A que os seus datos de carácter persoal reciban o tratamento e as garantías legalmente previstos.*

*A esixir as responsabilidades das AA.PP. e do persoal ao seu servizo, cando así corresponda legalmente.*

*A participar na mellora continua dos servizos da DXPCE a través da presentación de suxestións e queixas, conforme ao previsto nesta carta.*

*Calquera outro que lles recoñezan a Constitución e as leis.*

## 4. Participación dos cidadáns

---

Formas de participación e colaboración cidadá na mellora da prestación de servizos da DXPCE:

*Participación directa, na forma que se estableza en cada caso, a través das agrupacións de protección civil; ou en exercicios e simulacros que organicen os organismos competentes; ou cando sexa requirido na forma legalmente establecida.*

*Formulando queixas e suxestións sobre o funcionamento do servizo a través da páxina web da DXPCE ou por escrito, conforme ao previsto nesta carta.*



*Mediante escritos dirixidos á Dirección e/ou á Unidade responsable da carta de servizos por medio de comunicación postal e electrónica a través da páxina web da DXPCE.*

*Mediante a expresión das súas opinións nas enquisas que periodicamente se realicen ou que se entreguen ao final das actividades de formación da Escola ENPC.*

## 5. Normativa reguladora de Protección Civil

---

Lei 17/2015, de 9 de xullo, do Sistema Nacional de Protección Civil (BOE 17 de xullo de 2015).

Orde PCI/488/2019, de 26 de abril, pola que se publica a Estratexia Nacional de Protección Civil, aprobada polo Consello de Seguridade Nacional (BOE do 30 abril de 2019).

Real Decreto 407/1992 polo que se aproba a norma básica de protección civil (BOE 1 de maio de 1992).

Real Decreto 307/2005 do 18 de marzo, polo que se regulan as subvencións en atención a determinadas necesidades derivadas de situacións de emerxencia ou de natureza catastrófica, e se establece o procedemento para a súa concesión, modificado polo Real Decreto 477/2007, do 13 de abril e pola disposición final segunda do Real Decreto-lei 2/2019, do 25 de xaneiro, polo que se adoptan medidas urxentes para paliar os danos ocasionados por temporais e outras situacións catastróficas.

## 6. Presentación de iniciativas, suxestións, queixas e reclamacións

---

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

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





CARTA DE SERVICIOS  
Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias

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

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

Recibidas as queixas ou suxestións na dependencia afectada, esta, no prazo de 20 días hábiles e previas as aclaracións que estime obter do cidadán, informará a este das actuacións realizadas e das medidas, no seu caso, adoptadas.

## II. Niveis e compromisos de calidade

### 1. Compromisos de calidade

---

A relación de servizos prestados pola DXPCE e os dereitos concretos dos cidadáns recollidos nesta carta prestaranse conforme aos seguintes compromisos de calidade:

#### 1.1 INFORMACIÓN ACTUALIZADA

1. **Diaria.** Das alertas de emerxencia a través da páxina web da DXPCE.
2. **Semanal.** Actualización na páxina web das modificacións na programación das actividades formativas da ENPC, como máximo no prazo establecido.
3. **Mensual.** Actualización na páxina web como máximo neste prazo, tanto da normativa reguladora como das publicacións oficiais e as sentenzas na materia.

#### 1.2 CONTESTACIÓN EN PRAZO DAS CONSULTAS

1. **Telefónicas.** A información que non se lle poida facilitar ao cidadán no momento será atendida posteriormente por parte da DXPCE chamando ao cidadán por teléfono nun prazo máximo de 7 días hábiles.
2. **Presenciais.** O tempo de espera de cada cidadán para ser atendido non será superior a 15 minutos.
3. **Por escrito.** A resposta farase polo mesmo medio que se formulara a consulta; se é por vía postal contestarase nun tempo máximo de 15 días hábiles e por vía telemática nun prazo máximo de 7 días hábiles.

#### 1.3 XESTIÓN EFICAZ DOS ASUNTOS RELACIONADOS DIRECTAMENTE COS USUARIOS DOS SERVIZOS DA DXPCE

1. O Centro Nacional de Seguimento e Coordinación de Emerxencias e Protección Civil mantén a actividade continua ás 24 horas e responderá as peticións de información



puntuais que non figuren aínda na páxina web. A resposta será dada nun prazo máximo de 10 días hábiles.

2. Os certificados de asistencia ás actividades de formación da ENPC entregaráselles aos alumnos ao remate do programa da actividade ou dentro dos 15 días hábiles seguintes á finalización desta, sempre e cando se cumprisen as condicións esixidas para a súa obtención.
3. As peticións de publicacións que non teñan fins comerciais atenderanse enviando a documentación que se solicite mediante correo postal, nun tempo máximo de 20 días hábiles sempre que exista almacenaxe suficiente das mesmas. No caso de que no houbese exemplares dispoñibles, faráselle saber ao cidadán no mesmo prazo. Esta información estará dispoñible tamén na páxina web, no apartado de Publicacións/Catálogo Xeral/Publicacións esgotadas.

## 2. Sistemas normalizados de xestión de calidade, medio ambiente e prevención de riscos laborais

---

### 2.1 ASEGURAMENTO DA CALIDADE

- A DXPCE comprométese a pór en práctica sistemas de xestión da calidade que aseguren o aliñamento de todas as súas actuacións coa perspectiva dos receptores destas.
- Asegura a calidade do servizo por medio de:

#### **Un plan de revisión de bases de datos, información e normativa**

- Cada mes se revisará a información contida nas bases de datos das distintas unidades orgánicas da DXPCE.
- Todas as semanas se revisará a información que figura na páxina web e se actualizará e renovará pertinentemente.
- Cada quincena se revisarán as normas, resolucións, sentenzas que se publiquen nos boletíns e diarios oficiais relacionadas coa regulación xurídica do sistema de protección civil e se procederá a realizar as modificacións pertinentes nas bases de datos publicadas.

#### **Un plan de detección da valoración pública dos servizos**

- A DXPCE realizará anualmente una enquisa de opinión cidadá sobre o grao de coñecemento e de valoración dos servizos de protección civil e, especificamen-



te entre os usuarios destes servizos, para coñecer a súa opinión e expectativas sobre os aspectos esenciais dos mesmos desde a súa perspectiva.

- A ENPC realizará anualmente un proceso de detección de necesidades de formación co fin de que as institucións comuniquen as competencias profesionais que necesitan adquirir ou actualizar a través da formación, para adecuar a planificación de actividades formativas en función das necesidades detectadas.
- A ENPC realizará ao final de cada actividade formativa una enquisa de satisfacción a todos os alumnos, profesores e xestores participantes na mesma para saber o grao de cumprimento dos obxectivos e das expectativas dos usuarios.
- O **material didáctico** das actividades de formación que se lles proporcione aos asistentes estará actualizado e adaptado aos obxectivos definidos no programa. Entregarase durante o período da actividade formativa.

### **Un rexistro de actos de atención ao cidadán**

Integrará a actividade de todas as unidades orgánicas da DXPCE na súa relación cos cidadáns, e producirá e analizará mensualmente:

- Estatísticas de visitas, consultas telefónicas, escritos atendidos por vía ordinaria e telemática e accesos á páxina web.
- Estatística-resumo das queixas e suxestións presentadas.
- Resumo da difusión dos servizos e distribución das publicacións elaboradas pola DXPCE.

### **Un sistema de certificación de calidade**

O CENEM cumpre nas súas actuacións e procedementos cos máximos estándares de esixencia e excelencia, e así quedaron acreditados a través do Certificado de calidade de AENOR da Norma 22320:2013 UNE-ISO para a Protección e Seguridade dos Cidadáns e Xestión de Emerxencias, o que permite o mantemento e a mellora continua da xestión de emerxencias e, polo tanto, no servizo por e para os cidadáns.

## **2.2 XESTIÓN DO MEDIO E PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS**

- A DXPCE adoptará sistemas de garantía da calidade ambiental adecuados, como reciclaxe de papel, medidas de aforro de enerxía, cumprimento das normas ambientais do Parque Natural do Sueste da Comunidade de Madrid, onde está enclavada a ENPC.
- Ademais implantará o sistema de xestión da prevención de riscos laborais dos servizos centrais do Ministerio do Interior.



### 3. Medidas que aseguran a igualdade de xénero, que facilitan o acceso ao servizo e que melloran as condicións da prestación

Actuarase baixo un marco de medidas que garantan a igualdade de xénero e que atendan á diversidade. O persoal da DXPCE asumirá as regras de atención e compromiso ético seguintes:

#### **Regras de atención ao público**

En información presencial e telefónica, os informadores seguirán estas regras de actuación cos cidadáns:

- Atenderanos con educación e respecto
- Deberán poder ser identificados adecuadamente
- escoitarán coa debida atención ao cidadán
- Utilizarán unha linguaxe facilmente comprensible
- Tratarán de resolver a cuestión formulada no menor tempo posible
- Asegurarase de que o cidadán foi atendido e informado debidamente
- Despediranse deles con amabilidade

Na modalidade de información escrita concretaranse as cuestións formuladas na súa comunicación e elaboraranse unha resposta rápida, personalizada, clara e concreta, que se ofrecerá por escrito ou polos medios que resulten máis eficaces e que aseguren a súa recepción.

#### **Compromiso ético de actuación dos informadores**

**Valores:** Integridade, neutralidade, imparcialidade, obxectividade, transparencia na xestión, receptividade, responsabilidade profesional e actitude de servizo aos cidadáns.

**Trato:** Consideración, actitude de máxima axuda e mínima molestia, confidencialidade, confianza, actuación eficiente e trato personalizado.

Estes valores extremaranse na atención ás persoas que teñan algún tipo de discapacidade.

#### **Medidas para asegurar a igualdade de xénero**

Analizar e corrixir as actuacións e condutas que impidan ou dificulten o respecto á igualdade de trato entre homes e mulleres.



## 4. Indicadores para avaliar a calidade

Para determinar o nivel de cumprimento dos compromisos anteriores, que se corresponde co da calidade dos servizos prestados, establécense os seguintes indicadores:

1. Número de accesos á páxina web, totais e por contidos e porcentaxe das actualizacións dos contidos da páxina web nos prazos establecidos nos compromisos: diario, semanal, quincenal e mensual.
2. Número de chamadas recibidas e porcentaxe das atendidas no prazo establecido de 7 días hábiles.
3. Número de consultas presenciais atendidas en total e porcentaxe das atendidas no prazo de 15 minutos.
4. Número de escritos de consulta recibidos, ben por vía postal ou correo electrónico, e porcentaxe dos contestados nos prazos de 15 e 7 días, respectivamente.
5. Número de respostas dadas pola sala nacional de emerxencias ás peticións de información puntuais. Porcentaxe de respostas nun prazo máximo de 10 días.
6. Porcentaxe de peticións de publicacións, nos termos establecidos no compromiso, atendidas no prazo máximo de 20 días.
7. Porcentaxe de certificados de asistencia entregados no prazo establecido.



### III. Medidas de emenda

Os usuarios que queiran formular reclamación por incumprimento dos compromisos declarados na presente carta de servizos, dirixiranse por escrito ordinario ou telemático á área de estudos e documentación (Unidade que se responsabilizará da xestión e control da calidade da carta de servizos). O titular da Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias contestará por escrito a cada un dos reclamantes pedíndolle desculpas, se procede, e informándoo das medidas correctoras adoptadas. As reclamacións por incumprimento dos compromisos, segundo o artigo 9 c) do RD 951/2005, en ningún caso darán lugar a responsabilidade patrimonial por parte da Administración.







# IV. Información complementaria

## 1. Identificación e dirección da unidade responsable da carta

---

O responsable da área de estudos e documentación da DXPCE será o encargado de velar polo cumprimento dos compromisos establecidos na mesma e de impulsar as pertinentes accións de mellora.

Xefe da área de estudos e documentación  
C/ Quintiliano, 21  
28002-MADRID  
Tlfno.: 91 537 33 00/01  
Correo electrónico: secdg@procivil.mir.es

O xefe da área de estudos e documentación, responsable da carta, ademais:

- Compoñerá e conservará o rexistro informático de actos de atención ao cidadán.
- Impulsará o plan de revisión de bases de datos e información.
- Impulsará o plan de detección da valoración pública dos servizos.
- Contestará a través das unidades competentes as reclamacións e queixas que os cidadáns lle dirixan.

## 2. Enderezos telefónicos, telemáticos e postais

---

### 2.1 POSTAL

#### **Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias**

C/ Quintiliano, 21  
28002-Madrid



### **Escola Nacional de Protección Civil**

Camino Salmedina, s/n  
28529 Rivas-Vaciamadrid (Madrid)

## **2.2 TELÉFÓNICA**

### **Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias**

Centro de atención telefónica: 91/537 31 00  
Fax: 91/562 89 41

### **Escola Nacional de Protección Civil**

Teléfono: 91 537 30 86

## **2.3 TELEMÁTICA**

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)

Outros enderezos de interese

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

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

## **3. Forma de acceso á DXPCCE**

---

### **Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias**

Metro: Avda. de América (Liña 6, 4,7 e 9), Cartagena (Liña 7) e Cruz del Rayo (Liña 9) Autobuses: 72, 1, 9

### **Escola Nacional de Protección Civil**

Metro: Rivas-Vaciamadrid

# Anexo

- Real Decreto 1378/1985, sobre medidas provisionais para a actuación en situacións de emerxencia nos casos de grave risco, catástrofe ou calamidade pública (BOE 10 de agosto 1985)
- Real Decreto 734/2020, de 4 de agosto, polo que se desenvolve a estrutura orgánica básica do Ministerio do Interior (BOE 5 de agosto de 2020).
- Directriz básica de planificación de protección civil ante o risco de inundacións (BOE, 14 de febreiro de 1995).
- Directriz básica de planificación de protección civil ante o risco sísmico (BOE 25 de maio de 1995).
- Directriz básica de planificación de protección civil ante o risco volcánico (BOE 4 de marzo de 1996).
- Real Decreto 893/2013, de 15 de novembro, polo que se aproba a directriz básica de planificación de protección civil de emerxencias por incendios forestais (BOE 7 de decembro de 2013).
- Real Decreto 1053/2015, de 20 de novembro, polo que se aproba a Directriz básica de planificación de protección civil ante o risco de maremotos (BOE 21 de novembro de 2015).
- Directriz básica de planificación de protección civil ante o risco de accidentes nos transportes de mercancías perigosas por estrada e ferrocarril (BOE 22 de marzo de 1996).
- Directriz básica de protección civil para o control e planificación ante o risco de accidentes graves nos que interveñen substancias perigosas (BOE 9 de outubro de 2003).
- Medidas de control dos riscos inherentes aos accidentes graves nos que interveñan substancias perigosas (BOE 20 de xullo de 1999).
- Acordo relativo á información ao público sobre medidas de protección sanitaria aplicables e sobre o comportamento a seguir en caso de emerxencia radiolóxica (BOE 22 de outubro de 1999).
- Plan básico de emerxencia nuclear (BOE 14 de xullo de 2004).
- Plan de emerxencia nuclear do nivel central de resposta e apoio (PENCRA) (BOE 9 de xuño de 2005).
- Directrices polas que se teñen que rexer os programas de información e capacitación de actuantes e os exercicios e simulacros dos plans de emerxencia nuclear, exteriores ás centrais nucleares (BOE 21 de xuño de 2005).
- Orde PCI/488/2019, de 26 de abril, pola que se publica a Estratexia Nacional de Protección Civil, aprobada polo Consello de Seguridade Nacional (BOE 30 abril de 2019).
- Norma básica de autoprotección dos centros, establecementos e dependencias dedicados a actividades que poidan dar orixe a situacións de emerxencia (BOE 24 de



marzo de 2007), modificada polo Real Decreto 1468/2008, de 5 de setembro (BOE 3 de outubro 2008).

- ORDE INT/277/2008, de 31 de xaneiro pola que se desenvolve o Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, polo que se regulan as subvencións en atención a determinadas necesidades derivadas de situacións de emerxencia ou de natureza catastrófica, e se establece o procedemento para a súa concesión (BOE 12 de febreiro 2008).
- Elaboración de plans estratéxicos de subvencións con carácter plurianual como instrumento de aplicación do plan básico de emerxencia nuclear (PLABEN), para outorgar subvencións, ás corporacións locais dos municipios próximos ás centrais nucleares, en réxime de concorrencia competitiva de conformidade co establecido na Lei 38/2003, de 17 de novembro, Xeral de Subvenciones (BOE 18 de novembro de 2003); na páxina web dáse información puntual sobre o plan estratéxico de subvencións do Ministerio do Interior, das bases reguladoras publicadas para as subvencións aos Plans de Emerxencia Nuclear e das ordes de convocatorias anuais.
- Real Decreto 1564/2010, de 19 de novembro, polo que se aproba a Directriz básica de planificación de protección civil ante o risco radiolóxico (BOE 20 de novembro 2010).
- Real Decreto 1054/2015, de 20 de novembro, polo que se aproba o Plan estatal de protección civil ante o risco radiolóxico (BOE 21 de novembro 2015).
- Real Decreto 1428/2009, de 11 de setembro, polo que se modifica o Plan Básico de Emerxencia Nuclear, aprobado por RD. 1564/2004, de 25 de xuño (BOE 12 de setembro 2009).
- Real Decreto 734/2019, de 20 de decembro, polo que se modifican as directrices básicas de planificación de protección civil e plans estatais de protección civil para a mellora da atención ás persoas con discapacidade e a outros colectivos en situación de especial vulnerabilidade antes emerxencias (BOE 3 de xaneiro de 2020).
- Orde PCI/1283/2019, de 27 de decembro, pola que se publica o Acordo do Consello de Ministros, de 20 de decembro de 2019, polo que se modifican as directrices básicas de planificación de protección civil e plans estatais de protección civil para a mellora da atención ás persoas con discapacidade e a outros colectivos en situación de especial vulnerabilidade ante emerxencias (BOE 3 de xaneiro de 2020).
- Real Decreto 837/2020, de 15 de setembro, polo que se aproba a Directriz básica de planificación de protección civil ante emerxencias aeronáuticas de aviación (BOE 25 de setembro de 2020).
- Resolución do 16 de decembro de 2020, da Subsecretaría, pola que se publica o Acordo do Consello de Ministros de 15 de decembro de 2020, polo que se aproba o Plan Estatal Xeral de Emerxencias de Protección Civil (PLEXEM) (BOE 17 de decembro de 2020).
- Resolución do 19 de maio de 2021, da Subsecretaría, pola que se publica o Acordo do Consello de Ministros, de 18 de maio de 2021, polo que se aproba o Plan Estatal Xeral de Emerxencias de Protección Civil (PLEXEM) (BOE 20 de maio 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)

**Autobuses:** 72, 1, 9

**Teléfono:** 91 537 31 00

**Fax:** 91 562 89 24

**Correo 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

**Teléfono:** 91 537 30 86

**Correo electrònic:** enpc@procivil.mir.es

## OUTROS ENDEREZOS DE INTERESE

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

**Web:** www.060.es