



DIRECCIÓN GENERAL
DE PROTECCIÓN CIVIL
Y EMERGENCIAS

CARTA DE SERVICIOS

Dirección General
de Protección Civil y Emergencias



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR



CALEIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
2021-2024

DESPLEGABLE TRIPTICO CARTA DE SERVICIOS

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

SERVICIOS PRESTADOS

Realizar estudios relacionados con el análisis de riesgos y desarrollo de proyectos piloto que permitan fundamentar planes de prevención de emergencias y catástrofes, preparando y publicando documentos técnicos relacionados con los diversos riesgos.

Desarrollar estudios e investigaciones sobre aspectos sociológicos, jurídicos y económicos, relevantes para las actividades de protección civil y emergencias así como estudios y programas de información a la población, promocionar la autoprotección ciudadana y fomentar la participación social en las actividades de protección civil.

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

Liderar el sistema de formación de protección civil que se encarga de mantener actualizadas las competencias profesionales en los miembros del sistema nacional de protección civil, colaborando con los de otras naciones.

Elaborar los planes de protección civil de competencia estatal y las directrices que guían la actividad planificadora de las demás administraciones públicas para su aprobación por el Gobierno de España.

Informar y asesorar a los Órganos Colegiados competentes para la homologación de los planes de las Comunidades Autónomas. Implantar dichos planes, por medio de la preparación y gestión práctica de ejercicios y simulacros. Cooperar en la implantación de los planes de las demás Administraciones Públicas competentes.

Organizar y mantener el Centro Nacional de Seguimiento y Coordinación de Emergencias (CENEM), la Red de Alerta a la Radiactividad y las redes propias de comunicación para emergencias que faciliten la gestión operativa en emergencias.

Preparar y difundir alertas a las organizaciones de protección civil y, en su caso, a los ciudadanos.

Cuando la emergencia lo requiere, solicitar la intervención de la Unidad Militar de Emergencias conforme a los protocolos de actuación establecidos para su actuación.

Gestionar las ayudas y subvenciones que se conceden legalmente para atender las necesidades derivadas de siniestros o catástrofes, así como las que se establecen para facilitar la implantación de los planes de protección civil de carácter estatal.

Coordinar la actuación de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y sus Unidades de Protección Civil en materia de protección civil.

Gestionar las relaciones con los órganos competentes en materia de protección civil de las Comunidades Autónomas y de las Administraciones Locales, directamente y a través del Consejo Nacional de Protección Civil, del que desempeña la presidencia y la secretaría.

Mantener relaciones técnicas con organismos homólogos de otros países, especialmente de la Unión Europea, del área del Mediterráneo y de Iberoamérica, participando en reuniones y grupos de trabajo de organismos internacionales con competencias en protección civil y emergencias. El desarrollo de investigación y estudios sobre aspectos sociológicos, jurídicos y económicos, relevantes para las actividades de protección civil y emergencias.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Información actualizada

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

Semanal. Actualización en la página web de las modificaciones en la programación de las actividades formativas de la ENPC, como máximo en el plazo establecido.

Mensual. Actualización en la página web como máximo en este plazo, tanto de la normativa reguladora como de las publicaciones oficiales y las sentencias en la materia.

Plazo contestación consultas

Telefónicas. La información que no se pueda facilitar al ciudadano en el momento, será atendida posteriormente por parte de la DGPCE llamando al ciudadano por teléfono en un plazo máximo de 7 días hábiles.

Presenciales. El tiempo de espera de cada ciudadano a ser atendido no será superior a 15 minutos.

Por escrito. La respuesta se hará por el mismo medio que se haya formulado la consulta; si es por vía postal, se contestará en un tiempo máximo de 15 días hábiles y por vía telemática en un plazo máximo de 7 días hábiles.

Asuntos relacionados con los usuarios

El Centro Nacional de Seguimiento y Coordinación de Emergencias mantiene la actividad continua las 24 horas y responderá las peticiones de información puntuales que no figuren todavía en la página web. Respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Los certificados de asistencia a las actividades de formación de la ENPC se entregarán a los asistentes presentes al término del programa de la actividad o dentro de los 15 días hábiles siguientes a la finalización de la misma, siempre y cuando se hayan cumplido las condiciones exigidas para su obtención.

Las peticiones de publicaciones que no tengan fines comerciales se atenderán enviando la documentación que se solicite mediante correo postal, en un tiempo máximo de 20 días hábiles siempre que exista almacenaje suficiente de las mismas. En el caso de que no hubiera ejemplares disponibles se le hará saber al ciudadano en el mismo plazo, esta información estará disponible también en la página web en el apartado de Publicaciones/Catálogo General/Publicaciones agotadas.

INDICADORES DE CALIDAD

1. Número de accesos a la página web, totales y por contenidos y porcentaje de las actualizaciones de los contenidos de la página web antes de los plazos establecidos en los compromisos: diario, semanal y mensual.
2. Número llamadas recibidas y porcentaje de las atendidas en el plazo establecido de 7 días hábiles.
3. Número de respuestas dadas por la Sala Nacional de Emergencias a las peticiones de información puntuales. Porcentaje de las atendidas en un plazo máximo de 10 días.
4. Llamadas telefónicas recibidas, tiempo medio de duración de las atendidas con operadores e informadores y porcentaje de consultas atendidas con posterioridad. Número de contestaciones emitidas en plazo (10 días).
5. Número de escritos de consulta recibidos bien por vía postal o correo electrónico y porcentaje de los contestados en los plazos de 15 días y 7 respectivamente.
6. Porcentaje de peticiones de publicaciones, en los términos establecidos en el compromiso, atendidas en el plazo máximo de 20 días.
7. Porcentaje de certificados de asistencia entregados, en el plazo establecido.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
 - A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
 - A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico. No obstante, la lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano.
 - A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
 - A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
 - A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
 - A recibir información de manera presencial, telefónica, correo postal o electrónico o mediante servidor web sobre cualquier tipo de consultas relacionadas con los temas de protección civil que se realicen a los distintos departamentos.
 - A que los servicios de la DGPCE se presten sin discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
 - A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
 - A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstos.
 - A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
 - A participar en la mejora continua de los servicios de la DGPCE a través de la presentación de sugerencias y quejas, conforme a lo previsto en esta Carta.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

- Participación directa, en la forma que se establezca en cada caso, a través de las agrupaciones de protección civil; o en ejercicios y simulacros que organicen los organismos competentes; o cuando sea requerido en la forma legalmente establecida.

- Formulando quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio a través de la web de la DGPCE o por escrito, conforme a lo previsto en esta Carta.
- Mediante escritos dirigidos a la Dirección y/o a la Unidad responsable de la Carta de servicios por medio de comunicación postal y electrónica a través de la página web de la DGPCE.
- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen o que se entreguen al final de las actividades de formación de la Escuela Nacional de Protección Civil.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios de la siguiente forma:

De forma presencial, en el formulario de quejas y sugerencias habilitado en todas las oficinas y centros de atención al ciudadano dependientes del Ministerio del Interior y en los registros de entrada y salida de documentos de la Administración General del Estado.

Por medios electrónicos: a través de la Sede electrónica central del Ministerio del Interior (<https://sede.mir.gob.es/quejas/>), suscritas, en este caso, con la firma electrónica.

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

A través del formulario electrónico de la página web (<https://sede.mir.gob.es/nfrontal/solicitud informacion.html>)

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios que quieran formular reclamación por incumplimiento de los compromisos declarados en la presente Carta de servicios, se dirigirán por escrito ordinario o telemático al responsable del área de estudios y documentación. El titular de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias contestará por escrito a cada uno de los reclamantes pidiéndole disculpas si procede e informándole de las medidas correctoras adoptadas.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, según el artículo 9 c) del RD 951/2005, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

El jefe del área de estudios y documentación

C/ Quintiliano, 21 - 28002 Madrid

Teléfono: **91 537 33 00 /01** Correo electrónico: **secdg@procivil.mir.es**

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 electrónico: dgpce@procivil.mir.es

Web: www.proteccioncivil.es

ESCUELA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

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

Metro: Rivas-Vaciamadrid

Teléfono: 91 537 30 86

Correo electrónico: enpc@procivil.mir.es

OTRAS DIRECCIONES DE INTERÉS

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

Web: www.060.es