

MARTES, 21 DE JUNIO DE 2016 - BOC NÚM. 119

## CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y JUSTICIA

### SECRETARÍA GENERAL

**CVE-2016-5564** *Resolución de 7 de junio de 2016, por la que se aprueba la Carta de Servicios correspondiente a la Dirección General de Protección Civil y Emergencias.*

El artículo 7, del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas sean aprobadas por Resolución del Secretario General, o por el Director o asimilado en el caso de organismo o entidad.

Por su parte, el artículo 8 del mencionado Decreto dispone que las Cartas de Servicios deban ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años, desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

En su virtud, visto el informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7 anteriormente citado,

#### RESUELVO

Primero. Aprobar la Carta de Servicios correspondiente a la Dirección General de Protección Civil y Emergencias.

Segundo. Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cumplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General de Organización y Tecnología y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 7 de junio de 2016.  
La secretaria general de Presidencia y Justicia,  
Noelia García Martínez.

MARTES, 21 DE JUNIO DE 2016 - BOC NÚM. 119

**DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO, ORGANISMO O ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO**

Denominación: Dirección General de Protección Civil y Emergencias.

Misión: La dirección y coordinación de la protección civil y gestión de emergencias en el territorio de la Comunidad Autónoma en los procesos de prevención, planificación, gestión y recuperación.

Dirección general o departamento de adscripción: Consejería de Presidencia y Justicia. Dirección General de Protección Civil.

Dirección postal y electrónica: C/ Peña Herbosa número 29, 4ª Planta. 39003. Santander.  
dgproteccioncivil@cantabria.es

Mapa de localización:



Página web: [www.cantabria.es](http://www.cantabria.es)

Medios de acceso y transporte: Transportes Urbanos de Santander, paradas más próximas: Casimiro Saiz nº 15 /076/, C/Castelar 1 /038/.

Teléfono: 942208258 /942208487/ 942208259

Fax: 942 20 79 97

Horario de atención a la ciudadanía: 9.00 a 14.00 horas

MARTES, 21 DE JUNIO DE 2016 - BOC NÚM. 119

#### **ENUMERACIÓN DE LAS PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA CARTA**

- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que pueden dar origen a situaciones de emergencia.
- Ley 1/2007, de 1 de marzo, de Protección Civil y Gestión de Emergencias de Cantabria.
- Decreto 58/2013, de 10 de octubre, por el que se establece la composición, organización y régimen de funcionamiento de la Comisión de Protección Civil de Cantabria.
- Decreto 24/2015, de 23 de abril, por el que se regula el procedimiento de Control Administrativo y registro de los Planes de Autoprotección
- Decreto 35/1998, de 21 de abril, regula el voluntariado de protección civil.
- Decreto 137/2005, de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Plan territorial de Emergencias de Protección Civil (PLATERCANT).
- Decreto 16/2007, de 15 de febrero, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma (INFOCANT).
- Decreto 17/2007, de 15 de febrero, por el que se aprueba el Plan especial de protección Civil de la comunidad Autónoma sobre Transporte de mercancías Peligrosas por carretera y ferrocarril. (TRANSCANT)
- Decreto 57/2010, de 16 de septiembre, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil ante riesgo de Inundaciones (INUNCANT).

#### **RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS**

##### **Prevención**

1. Apoyo, promoción y colaboración con la participación voluntaria de la ciudadanía en las actividades de protección civil.
2. Control y Registro de los Planes de Autoprotección.

##### **Planificación**

3. Revisión y actualización del Plan Territorial de Protección Civil de Cantabria (PLATERCANT) y elaboración, revisión y actualización de los planes especiales de protección civil del ámbito territorial de Cantabria.
4. Implantación de dichos planes, por medio de la preparación y gestión práctica de ejercicios y simulacros.

MARTES, 21 DE JUNIO DE 2016 - BOC NÚM. 119

#### **Gestión**

5. Activación y coordinación del Equipo de intervención, coordinación y rescate (EIPC).
6. Coordinación de las actuaciones y procedimientos que conlleve la activación de planes de protección civil de ámbito de la Comunidad Autónoma.
7. Atención de consultas, mediante consejos y asesoramiento cualificado, relacionadas con materias de protección civil y emergencias.

#### **DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

La Dirección General de Protección Civil y Emergencias se compromete a garantizar los siguientes derechos:

1. Derecho a una Administración transparente y abierta a la ciudadanía.
2. Derecho a recibir una atención adecuada.
3. Derecho a obtener información.
4. Derecho a una Administración eficaz y eficiente.

#### **FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

El Gobierno de Cantabria pone a disposición de la ciudadanía un medio para dejar constancia de sus comentarios, iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones respecto del funcionamiento de su Administración: el sistema de reclamaciones y sugerencias.

##### Reclamaciones

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

MARTES, 21 DE JUNIO DE 2016 - BOC NÚM. 119

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

#### Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

#### COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN

##### Prevención

- 1.1. Dotar anualmente de uniformidad a los miembros de las Agrupaciones Municipales de Voluntarios de Protección Civil.
- 1.2. Aprobar y ejecutar con periodicidad anual un Plan de formación de protección civil.
- 1.3. Incorporar a la página web contenidos en materia de prevención del ámbito de protección civil.
- 1.4. Actualización trimestral de contenidos en la página web.
- 2.1. Informar los Planes de autoprotección en un plazo máximo de 3 meses desde la presentación de la documentación preceptiva.
- 2.2. Actualizar la base de datos del RACAN de forma periódica.
- 2.3. Realizar una revisión de la base de datos RACAN cada tres meses.

##### Planificación

- 3.1. Revisar quinquenalmente los planes de protección civil de ámbito autonómico.
- 4.1. Preparar y gestionar un simulacro anual de un plan de protección civil de ámbito autonómico.

##### Gestión

- 5.1. Activar el Equipo de intervención, coordinación y rescate (EIPC) en caso de emergencia en un tiempo máximo de 30 minutos.
- 6.1. Elaborar y aprobar protocolos operativos para movilización de recursos en emergencias.
- 7.1. Atender de manera personalizada y con empatía, asegurando privacidad, trato respetuoso e igualitario y contestación de escritos de consulta de información sobre temas competencia de la Dirección General antes de veinte días.

MARTES, 21 DE JUNIO DE 2016 - BOC NÚM. 119

## INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

### Prevención

- 1.1.1. Número de prendas y materiales cedidos a las Agrupaciones Municipales de Voluntarios de Protección Civil cada año.
- 1.2.1. Número de planes de formación de protección civil aprobados al año.
- 1.2.2. Porcentaje de personas asistentes a actividades de formación satisfechas con el material didáctico entregado, la formación recibida, etc.
- 1.3.1. Número de accesos a la página web, totales y por contenidos.
- 1.4.1. Fecha de las actualizaciones de la página web.
- 2.1.1. Número de Planes de autoprotección informados en un plazo máximo de 3 meses desde la presentación de la documentación preceptiva.
- 2.2.1. Número de accesos a la base de datos del RACAN.
- 2.3.1. Número de revisiones de la base de datos RACAN realizadas al trimestre.

### Planificación

- 3.1.1. Número de revisiones de los planes de protección civil de ámbito autonómico y su periodicidad.
- 4.1.1. Número de simulacros de planes de protección civil de ámbito autonómico al año.

### Gestión

- 5.1.1. Porcentaje de activaciones del Equipo de intervención, coordinación y rescate (EIPC) en un tiempo no superior a 30 minutos.
- 6.1.1. Número de protocolos operativos aprobados para movilización de recursos en emergencias quinquenalmente.
- 7.1.1. Número de reclamaciones a las consultas presenciales atendidas.
- 7.1.2. Número de escritos de consulta y porcentaje de los contestados antes de veinte días.

## IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Dirección General de Protección Civil y Emergencias.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Si considera que no se han cumplido alguno de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación en la forma prevista en el apartado FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA

MARTES, 21 DE JUNIO DE 2016 - BOC NÚM. 119

**PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** En los siguientes 30 días hábiles, recibirá notificación del centro directivo del que dependa la unidad que ha incumplido el compromiso, informándole de las medidas que, en su caso, se hayan tomado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

**MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

**Medidas para la protección del Medio Ambiente**

- Apagado automático de los ordenadores personales de la red corporativa a las 20:00 de lunes a viernes.
- Configuración de las impresoras en red para impresión de documentos en blanco y negro y a doble cara.
- Potenciación del uso del correo electrónico como medio de comunicación dentro de las unidades y con la ciudadanía siempre que sea posible.
- Aprovechamiento de luz natural reduciendo el encendido de luminarias.

**Medidas para la Salud Laboral**

La Administración de la Comunidad Autónoma, a través de su plan de Prevención, lleva a cabo la gestión de la prevención y la integración de la actividad preventiva en todos los niveles de su estructura organizativa asumiendo las responsabilidades, funciones, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.

**FECHA DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA.**

Mayo 2016. La presente Carta de Servicios se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

2016/5564

CVE-2016-5564