

CARTA DE SERVICIOS PROTECCIÓN CIVIL



SEPTIEMBRE 2020



Índice

1. Presentación.....	Pág. 2
2. Servicios prestados.....	Pág. 3
3. Compromiso calidad.....	Pág. 4
4. Medidas subsanación.....	Pág. 8
5. Derechos y responsabilidades.....	Pág. 8
6. Ubicación y contacto.....	Pág. 9

1. Presentación

El Servicio Local de Protección Civil (SLPC) de la Concejalía de Protección Civil del Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama, planifica la implantación de una gestión de calidad que le transforme paulatinamente en una organización más eficiente, comprometida y prestadora de servicios de calidad.

Gestión de calidad que tiene su origen y su fin en el ciudadano como sujeto de necesidades expresadas en demandas o, en cualquier caso, de derechos, a los que este Servicio Local debe dar una respuesta de calidad ajustada a las expectativas de los que la reciben.

La presente carta de servicios es un instrumento eficaz para este fin.

No se ha perdido de vista al elaborar esta carta que el servicio que se espera del centro directivo responsable de la misma es ambivalente. Por una parte, debe procurar que el sistema de protección civil encargado de dar respuesta directa ante la catástrofe, de manera preventiva o reactiva, lo haga de manera fiable, solvente y eficaz.

Es, por tanto, un servicio público cuyos destinatarios primeros son los miembros del mismo sistema, en cuanto prestadores del servicio directo a los ciudadanos. Pero la protección del ciudadano, que es la misión del sistema de protección civil, se potencia si a la acción eficaz del sistema se une la acción de la autoprotección ciudadana.

Crear y mantener la cultura de la autoprotección, aportando los elementos necesarios para llevarla a cabo, es uno de los objetivos más ambiciosos y complejos de este Servicio. La participación ciudadana es sustancial para este fin, la complicitad del ciudadano es imprescindible.

La política de calidad, de la que esta carta de servicios es un instrumento, alinea la organización en esta dirección.

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SLPC

El SLPC es el órgano que ejerce las competencias atribuidas al Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama en materia de protección civil. Depende orgánicamente de la Concejalía de Protección Civil.

Estructurada la protección civil local como un sistema con diferentes partes interdependientes, pero interactuantes, el SLPC tiene como función esencial que todos los procesos de previsión, prevención, planificación, intervención y rehabilitación ante catástrofes se desarrollen de manera coordinada y eficiente en los diferentes niveles competenciales atribuidos por la normativa vigente.

Realiza su misión de manera directa a través de las diferentes áreas en que se estructura orgánicamente: Oficina técnica, Agrupación de Voluntarios, transporte sanitario urgente.

Objetivos generales:

1. Desarrollar las acciones pertinentes para el funcionamiento eficiente del sistema de protección civil.
2. Potenciar las acciones preventivas.
3. Asumir la primera intervención ante sucesos de su competencia.
4. Extender la cultura de la autoprotección.
5. Desarrollar colaboraciones conjuntas con otros municipios y Comunidad de Madrid.

2. Servicios prestados

El SLPC, en el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas según la normativa vigente, presta los siguientes servicios

2.1 Anticipación

- Análisis de los riesgos, sus causas, efectos y las zonas potencialmente afectadas.
- Realización de 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.
urgentes e informarle de las actuaciones realizadas.

2.2 Prevención

- Desarrollar estudios e investigaciones sobre aspectos sociológicos, jurídicos y económicos, relevantes para las actividades de protección civil y emergencias.
- Coordinar y facilitar apoyo técnico y económico a la agrupación de voluntarios de protección civil.
- Desarrollar programas y campañas de información a la población, así como la promoción de la autoprotección ciudadana y el fomento de la participación social en las actividades de protección civil.

2.3 Planificación

- Supervisar la elaboración de los planes de protección civil de competencia local.
- Diseñar, elaborar y construir productos que faciliten las tareas necesarias en todos los niveles de la protección civil.
- Implantar dichos planes por medio de la preparación y gestión práctica de ejercicios y simulacros.

2.4 Respuesta inmediata

- Organizar y mantener el centro de coordinación operativa local para emergencias que faciliten la gestión de la emergencia.
- Organizar el pronto ataque y la atención primera ante cualquier situación de emergencia, tanto con la ambulancia municipal como con la agrupación de voluntarios.
- Preparar y difundir alertas a las organizaciones de protección civil y, en su caso, a los ciudadanos.
- Cuando la emergencia lo requiere, solicitar la colaboración de los SLPC de otros municipios conforme a los protocolos de actuación establecidos para su actuación.

2.5 Recuperación

- Establecer los procedimientos que garanticen la correcta evaluación de las emergencias ocurridas, manteniendo los procedimientos que aseguren una información homogénea para todas las emergencias velando por que los datos sean únicos, veraces y homogéneos en las bases de datos reales que informan sobre emergencias.

2.6 Relaciones institucionales

- Realizar e informar de convenios de colaboración en materia de protección civil con organismos públicos o privados, que refuercen la red de operadores que puedan ser necesarios en caso de emergencia.

2.7 Gestión de apoyo

- Atender las peticiones y reclamaciones formuladas por las personas afectadas.
- Proporcionar información de manera presencial, telefónica y escrita a las personas acerca de sus derechos.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Información actualizada de las alertas de emergencia a través de las RRSS del Ayuntamiento y propias del SLPC.

Actualización en la página web de las modificaciones en la programación de las actividades formativas.

Actualización en la página web tanto de la normativa reguladora como de las publicaciones oficiales y las sentencias en la materia.

Compromiso 2

Contestación plazo consulta

TELEFÓNICAS. La información que no se pueda facilitar al ciudadano en el momento, será atendida posteriormente por parte del SLPC 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 (si las condiciones lo permiten).

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.

Compromiso 3

Gestión eficaz de los asuntos relacionados directamente con los usuarios de los servicios del SLPC

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

Compromiso 4

El SLPC se compromete a implementar sistemas de gestión de la calidad que aseguren el alineamiento de todas sus actuaciones con la perspectiva de los receptores de estas.

Asegura la calidad del servicio por medio de **un plan de revisión de datos, información y normativa**

- . Cada mes se revisará la información contenida en las bases de datos de las distintas unidades orgánicas del SLPC.

- . Se revisará la información que figura en la página web y se actualizará y renovará pertinentemente.

Un plan de detección de la valoración pública de los servicios.

- . El SLPC realizará anualmente una encuesta de opinión ciudadana sobre el grado de conocimiento y de valoración de los servicios de protección civil y, específicamente entre los usuarios de dichos servicios, para conocer su opinión y expectativas sobre los aspectos esenciales de los mismos desde su perspectiva.

- . El SLPC realizará, al menos anualmente, un proceso de detección de necesidades de formación con el fin de que las instituciones comuniquen las competencias formativas que necesitan adquirir o actualizar a través de la formación, para adecuar la planificación de actividades formativas en función de las necesidades detectadas.

- . El SLPC realizará al final de cada actividad formativa una encuesta de satisfacción a todos los alumnos, profesores y gestores participantes en la misma para saber el grado de cumplimiento de los objetivos y de las expectativas de los usuarios.

. El material didáctico de las actividades de formación que se proporcione a los asistentes estará actualizado y adaptado a los objetivos definidos en el programa. Será entregado durante el período de la actividad formativa.

Un registro de actos de atención al ciudadano.

. El SLPC Integrará la actividad de todas las unidades orgánicas en su relación con los ciudadanos, y producirá y analizará:

. Estadísticas de visitas, consultas telefónicas, escritos atendidos por vía ordinaria y telemática.

. Estadística-resumen de las quejas y sugerencias presentadas.

. Resumen de la difusión de los servicios y distribución de las publicaciones elaboradas por el SLPC.

Compromiso 5

. El SLPC adoptará sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental adecuados, como reciclaje de papel, medidas de ahorro de energía, cumplimiento de las normas medioambientales, etc.

. Además implantará el sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales de los servicios centrales del Ayuntamiento.

Compromiso 6

Se actuará bajo un marco de medidas que garanticen la igualdad de género y que atiendan a la diversidad. El personal del SLPC asumirá las reglas de atención y compromiso ético siguientes.

Reglas de atención al público

En información presencial y telefónica, los informadores seguirán estas reglas de actuación con los ciudadanos:

- Les atenderán con educación y respeto.
- Deberán poder ser identificados adecuadamente.
- Escucharán con la debida atención al ciudadano.
- Utilizarán un lenguaje fácilmente comprensible.
- Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Se asegurarán de que el ciudadano ha sido atendido e informado debidamente.
- Le despedirán con amabilidad.

En la modalidad de información escrita se concretarán las cuestiones planteadas en su comunicación y se elaborará una respuesta rápida, personalizada, clara y concreta, que se ofrecerá por escrito o por los medios que resulten más eficaces y que aseguren su recepción.

Compromiso ético de actuación de los informadores.

Valores: Integridad, neutralidad, imparcialidad, objetividad, transparencia en la gestión, receptividad, responsabilidad profesional y actitud de servicio a los ciudadanos.

Trato: Consideración, actitud de máxima ayuda y mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

Medidas para asegurar la igualdad de género

Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto a la igualdad de trato entre hombres y mujeres.

Compromiso 7

Para determinar el nivel de cumplimiento de los compromisos anteriores, que se corresponde con el de calidad de los servicios prestados, se establecen los siguientes indicadores:

Llamadas telefónicas recibidas, tiempo medio de duración de las atendidas por operadores e informadores y porcentaje de consultas a partir de las atendidas con posterioridad en el plazo de 10 días.

Número de consultas presenciales atendidas en total y porcentaje de las atendidas en el plazo de 15 minutos.

Número de escritos de consulta, recibidos bien por vía postal o correo electrónico y porcentaje de los contestados en los plazos.

Número de publicaciones editadas por todos los medios.

Porcentaje de asistentes a actividades de formación satisfechos con el material didáctico entregado, la formación recibida, etc., en función de las encuestas realizadas a los asistentes, así como la entrega de certificados de asistencia a las actividades de formación en un plazo máximo de 15 días.

4. Medidas de subsanación

Los usuarios que quieran formular reclamación se dirigirán por escrito ordinario o telemático a Jefatura Servicio (Unidad que se responsabilizará de la gestión y control de la calidad). El titular 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.

5. Derechos y responsabilidades

5.1 Derechos

De acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente, los ciudadanos, en sus relaciones con las AA. PP., tienen los siguientes derechos:

- 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 formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta.
- 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 la protección civil que se realicen en el Servicio.
- A recibir orientación positiva.
- A que los servicios del SLPC 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 AA. PP. y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A participar en la mejora continua de los servicios del SLPC 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

5.2 Responsabilidades

Formas de participación y colaboración ciudadana en la mejora de la prestación de servicios del SLPC:

- Participación directa, en la forma que se establezca en cada caso, a través de la agrupación de voluntarios de protección civil; o en ejercicios y simulacros que se organicen; o cuando sea requerido en la forma legalmente establecida.
- Mediante escritos dirigidos a la Jefatura del Servicio por medio de comunicación postal y electrónica.
- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen o que se entreguen al final de las actividades de formación.

6. Ubicación y contacto

Dirección: Calle Ajalvir, 42, 28860, Paracuellos de Jarama (Madrid)

Teléfono: 91-658 00 01. Ext 2002 650 45 15 38

Fax: 91-658 00 52

Correo Electrónico: protección.civil@paracuellosdejarama.es

jl.martin@paracuellosdejarama.es