

Esta carta es un documento público que informa sobre los servicios que prestamos, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con aquellos.

Las necesidades y expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos, y la medición de su grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Todo ello, con la finalidad de acercar nuestra Administración a la ciudadanía e incrementar la calidad de sus servicios públicos.

## 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.

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.

## 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.

## LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Consejería de Presidencia y Justicia  
Dirección General de Protección Civil y Emergencias  
C/ Peña Herbosa, 29 - 4ª planta  
39003 Santander  
Tels.: 942 20 82 58 / 84 87 / 82 59  
Correo electrónico: [dgproteccioncivil@cantabria.es](mailto:dgproteccioncivil@cantabria.es)  
Página web: <https://www.cantabria.es>

**Horario de atención a la ciudadanía:**  
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00



# CARTA DE SERVICIOS



## DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS





## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

## COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

## COMO LO MEDIMOS

### PREVENCIÓN

>>> Apoyo, promoción y colaboración con la participación voluntaria de la ciudadanía en las actividades de protección civil.

>>> Dotar anualmente de uniformidad a los miembros de las Agrupaciones Municipales de Voluntarios de Protección Civil.

>>> Número de prendas y materiales cedidos a las Agrupaciones Municipales de Voluntarios de Protección Civil cada año.

>>> Aprobar y ejecutar con periodicidad anual un Plan de formación de protección civil.

>>> Número de planes de formación de protección civil aprobados al año.

>>> Porcentaje de personas asistentes a actividades de formación satisfechas con el material didáctico entregado, la formación recibida, etc.

>>> Incorporar a la página web contenidos en materia de prevención del ámbito de protección civil.

>>> Número de accesos a la página web, totales y por contenidos.

>>> Actualización trimestral de contenidos en la página web.

>>> Fecha de las actualizaciones de la página web.

>>> Control y Registro de los Planes de Autoprotección.

>>> Informar los Planes de autoprotección en un plazo máximo de 3 meses desde la presentación de la documentación preceptiva.

>>> Número de Planes de autoprotección informados en un plazo máximo de 3 meses desde la presentación de la documentación preceptiva.

>>> Actualizar la base de datos del RACAN de forma periódica.

>>> Número de accesos a la base de datos del RACAN.

>>> Realizar una revisión de la base de datos RACAN cada tres meses.

>>> Número de revisiones de la base de datos RACAN realizadas al trimestre.

### PLANIFICACIÓN

>>> 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.

>>> Revisar quinquenalmente los planes de protección civil de ámbito autonómico.

>>> Número de revisiones de los planes de protección civil de ámbito autonómico y su periodicidad.

>>> Implantación de dichos planes, por medio de la preparación y gestión práctica de ejercicios y simulacros.

>>> Preparar y gestionar un simulacro anual de un plan de protección civil de ámbito autonómico.

>>> Número de simulacros de planes de protección civil de ámbito autonómico al año.

### GESTIÓN

>>> Activación y coordinación del Equipo de intervención, coordinación y rescate (EIPC).

>>> Activar el Equipo de intervención, coordinación y rescate (EIPC) en caso de emergencia en un tiempo máximo de 30 minutos.

>>> Porcentaje de activaciones del Equipo de intervención, coordinación y rescate (EIPC) en un tiempo no superior a 30 minutos.

>>> Coordinación de las actuaciones y procedimientos que conlleve la activación de planes de protección civil de ámbito de la Comunidad Autónoma.

>>> Elaborar y aprobar protocolos operativos para movilización de recursos en emergencias.

>>> Número de protocolos operativos aprobados para movilización de recursos en emergencias.

>>> Atención de consultas, mediante consejos y asesoramiento cualificado, relacionadas con materias de protección civil y emergencias.

>>> 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.

>>> Número de reclamaciones a las consultas presenciales atendidas.

>>> Número de escritos de consulta y porcentaje de los contestados antes de veinte días.