

## Carta de Servicios del Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias de Boadilla del Monte

### 1. Introducción.

El **Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias** es un servicio del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, que depende orgánicamente del Concejal de Protección Civil y del Alcalde – Presidente.

- **MISIÓN:** Asegurar la protección física de las personas y los bienes tanto en situaciones de grave riesgo colectivo como en situaciones particulares de urgencia y emergencia, restableciendo las condiciones de normalidad a la mayor brevedad posible.
- **VISIÓN:** Ser un servicio que brinda una cobertura de apoyo total dentro del municipio de Boadilla del Monte y que responde a las exigencias actuales de seguridad y protección ante los embates de cualquier contingencia, con rapidez, eficacia, eficiencia y calidad, mediante la modernización permanente de nuestros equipos de respuesta.

### 2. Servicios prestados.

El Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias de Boadilla del Monte se enmarca en la responsabilidad municipal de hacer frente de forma urgente, rápida y efectiva a las urgencias, emergencias y catástrofes que se produzcan en el municipio de Boadilla del Monte, así como el estudio y la prevención para impedir que estas situaciones se produzcan. Para ello, ofrece un servicio de atención personal y telefónica las 24 horas de los 365 días del año.

En tal sentido sus funciones son las siguientes:

- Prestar la asistencia sanitaria de las urgencias y emergencias del municipio, asegurando, si procede, la adecuada evacuación de las personas atendidas a los hospitales de referencia.
- Proteger la integridad de las personas en aquellos eventos en los que se solicita la presencia del Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias.
- Proporcionar apoyo y colaboración a otros cuerpos de emergencia y seguridad en caso de solicitud por parte de estos.
- Redactar, actualizar, cumplir y hacer cumplir los Planes de Emergencias y Autoprotección del municipio.
- Desarrollar las actuaciones necesarias para la prevención de las situaciones de grave riesgo colectivo, calamidad pública o catástrofe extraordinaria.
- Intervenir en la gestión, coordinación y atención sanitaria en caso de que dichas situaciones de riesgo se produzcan.
- Empezar acciones de formación dirigidas a la población a fin de conseguir que esté capacitada para enfrentarse a situaciones de urgencias y emergencias a nivel individual o de catástrofe

- Procurar asistencia a víctimas de violencia infantil, de género o doméstica.
- Realizar campañas de recogidas de juguetes, ropa y alimentos.

### 3. Derechos y responsabilidades de los ciudadanos/usuarios.

Los ciudadanos, como receptores de los servicios prestados por el Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias, adquieren una serie de derechos:

- A recibir un pronto y adecuado auxilio permanente en caso de necesidad, solicitándolo a través del único número europeo de emergencias 112 o a través del teléfono de Emergencias Municipales de Protección Civil 91 633 03 96.
- Ser atendido por personal cualificado de la forma más eficaz posible y con los medios más idóneos y avanzados disponibles, según las necesidades de la emergencia y de acuerdo con la información facilitada por el usuario.
- Que la atención recibida respete su identidad y dignidad y les procure en todo momento un trato apropiado sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- A recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y recursos disponibles, así como sobre otros recursos a los que puedan tener acceso.
- A la confidencialidad respecto a la información que sea conocida por el Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias en razón de la intervención profesional y a conocer la información en su historia médica, pudiendo acceder a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- A identificar o conocer la identidad del personal del Servicio de Protección Civil que realiza la asistencia, salvo que razones de seguridad o legales exijan lo contrario.
- A negarse a la asistencia y a pedir el alta voluntaria.
- A disponer de un informe realizado después de cada atención.

Los ciudadanos, como usuarios de los servicios prestados por el Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias, también adquieren una serie de responsabilidades:

- Tratar con máximo respeto al personal del Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias que interviene y colabora en el cumplimiento de las normas establecidas.
- Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones dadas por el Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias.
- Proporcionar la información o documentación tanto administrativa como médica que sea necesaria para que se le pueda prestar la adecuada asistencia.

En relación al servicio prestado en la atención al ciudadano en situaciones de catástrofe o calamidad pública el ciudadano tiene el derecho a:

- La actuación de la Administración cuando estas se produzcan.
- La formación y divulgación en esta materia.

- Que la información transmitida sea veraz y oportuna de los riesgos colectivos graves que puedan afectarles y de las medidas preventivas o activas que pueden tomar para hacerles frente.

Los ciudadanos en situaciones de catástrofe o calamidad pública tiene el deber de:

- Colaborar a requerimiento de la autoridad competente con los medios materiales y personales que se le soliciten.
- Cumplir con las medidas preventivas y de protección para personas y bienes establecidas por las Leyes y las disposiciones que las desarrollen.

#### 4- Normativa Específica.

- Constitución Española, 1978.
- Ley 17/2015, de 9 de Julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Ley 07/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Real Decreto 1378/1985, de 1 de agosto, sobre medidas provisionales para la actuación en situaciones de emergencia en casos de grave riesgo, catástrofes o calamidad pública.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de Abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Decreto 85/1992, de 17 de diciembre, Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad de Madrid (PLATERCAM).
- Cualquier otra normativa de aplicación que se apruebe en el periodo de vigencia de la carta.

#### 5. Compromiso de Calidad.

El Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias tiene como principal objetivo la realización de sus funciones con las máximas garantías de excelencia y calidad. Por ello se compromete a:

- Prestar atención sanitaria de urgencia y emergencia en el municipio de Boadilla del Monte.

- o Acudir con rapidez:

El tiempo de respuesta desde que se recibe una llamada hasta la llegada del primer recurso al lugar de intervención será inferior a 6 minutos, no superando este límite en más del 15% de los avisos realizados mensualmente.

- o Garantizar una atención profesional de calidad:

Se asegurará la calidad asistencial en el lugar de actuación, activando el recurso más conveniente para cada aviso.

Mantendrá operativa al menos una ambulancia asistencial durante 24 horas al día los 365 días al año.

Asegurará la coordinación entre servicios de emergencias y la preparación suficiente y permanente del personal y de los recursos disponibles.



- Mantendrá el número de avisos no realizados por estar ocupados los recursos municipales en menos de un 10% de los avisos que se realizan mensualmente.
- Ofrecer cobertura sanitaria en situaciones de riesgos previsibles:  
Efectuar el 100% de los eventos que presenten riesgo medio o alto de acuerdo con un estudio detallado y objetivo de cada solicitud. En todo caso, garantizará la cobertura de todos los actos públicos de más de 2000 asistentes.  
Acudir a los servicios programados con el número de voluntarios adecuados al servicio y con la formación necesaria para la realización de este.
  - Realizar labores de información y divulgación del Servicio Municipal de Protección Civil:  
Prestar formación en técnicas de emergencias a profesionales, voluntarios y, en general a toda la comunidad del municipio de Boadilla del Monte.  
Formar a la ciudadanía para que sea capaz de enfrentarse inicialmente a situaciones de emergencias, así como a profesionales y voluntarios de Protección Civil.  
Proporcionar información acerca de todo lo relativo al Servicio Municipal de Protección Civil a través de publicaciones y de la página web del ayuntamiento.  
Realizar visitas, charlas y coloquios en los colegios, institutos e instituciones del municipio.

## 6. Indicadores de Calidad.

Con el objeto de poder hacer seguimiento de los compromisos objeto de cuantificación se establecen los siguientes indicadores:

- Tiempo de respuesta no superior a seis minutos en la atención de la urgencia o emergencia por la ambulancia del Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias.  
Uno de los factores más importantes en la atención de una urgencia o emergencia sanitaria es su pronta atención. Por este motivo se consideró de vital importancia fijar un indicador que midiera el tiempo de respuesta desde que se recibe un aviso de emergencia hasta que los Técnicos del Servicio destinados en la ambulancia llegan al lugar de la intervención. Las variables que influyen a la hora de establecer el límite de este indicador son diversas, entre ellas las distancias que hay que recorrer dentro del municipio desde nuestra base a cualquier punto de este, badenes, distintas franjas horarias, etc. Por lo tanto, se establece como límite aceptable que un 15 % de los avisos mensuales, como máximo, estén fuera de los seis minutos desde que se recibe el aviso hasta que se llega al lugar de intervención.
- Número de avisos no atendidos por estar la ambulancia del Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias ocupada en otra intervención o realizando un traslado.  
Para la Dirección del Servicio Municipal de Protección Civil es fundamental poder dar cobertura a todos los ciudadanos que soliciten la asistencia sanitaria de la ambulancia del Servicio. Tras analizar las variables que influyen a la hora de fijar un límite admisible, se considera aceptable que el número de avisos no atendidos por tener los recursos ocupados sea inferior al 10 % del total de avisos realizados cada mes.

- Realizar el 100% de los servicios especiales con el personal necesario que se estime para cada evento.

Se establece como límite de este indicador la realización del 100% de los servicios correspondientes a eventos considerados de riesgo medio a alto, de acuerdo a un estudio detallado y objetivo de cada solicitud, con el personal que en cada caso se estime necesario. En todo caso, garantizará la cobertura de todos los actos públicos de más de 2000 asistentes.

## 7. Necesitamos tu opinión.

Los ciudadanos podrán presentar sus iniciativas, sugerencias, quejas, reclamaciones o agradecimientos sobre el funcionamiento del Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias de la siguiente forma:

- Mediante escrito presentado en el Registro General del Ayuntamiento de Boadilla del Monte en la calle José Antonio, 42 en horario de 09:00 a 14:30 horas de lunes a viernes, excepto jueves, con atención de 09:00 a 17:00 horas ininterrumpidamente.
- Mediante correo postal dirigido a la Concejalía de Protección Civil, calle José Antonio, 42, CP 28660 Boadilla del Monte (Madrid).
- A través de la página web: [www.aytoboadilla.com/](http://www.aytoboadilla.com/) Buzón de sugerencias

## 8. Localización y contacto.

El Servicio Municipal de Protección Civil y Emergencias está ubicado en la calle Isabel II, nº 26, Local, de Boadilla del Monte, 28660 Madrid.

- Teléfonos: 91 633 03 96 – 91 633 08 71
- Fax: 91 633 08 71
- Correo electrónico: [proteccioncivil@aytoboadilla.com](mailto:proteccioncivil@aytoboadilla.com)

Horario de atención: 24 horas al día los 365 días del año

## Medios de acceso y transporte.

En autobús, desde Madrid, destacamos las líneas:

- 571 Madrid (Aluche) – Boadilla del Monte. (Por Urb. Montepincipe)
- 573 Madrid (Moncloa) – Boadilla del Monte. (Urbanizaciones)
- 574 Madrid (Aluche) – Boadilla del Monte. (Por Ciudad Financiera)
- N905 Madrid (Moncloa) – Boadilla del Monte.

En metro, desde Madrid:

Metro Ligero Oeste. Estación “Boadilla Centro”.