

# CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

Concejalía de Sanidad, Consumo, SAMER y Protección Civil

AGRUPACION MUNICIPAL DE VOLUNTARIOS DE PROTECCION CIVIL

---

# INTRODUCCIÓN

---

La Carta de Servicios de la Concejalía Sanidad, Consumo, Samer y Protección Civil, **en el área de Voluntariado de Protección Civil**, recoge todas las acciones que desde ésta área se prestan y los compromisos que se asumen para proporcionar un servicio de calidad a la población del municipio, con el fin de:

- Informar a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos por esta área de voluntariado y la forma de prestarlos, en áreas preventivas y operativas.
- Impulsar y dinamizar la participación ciudadana en calidad de Voluntariado de Protección Civil Municipal, y Voluntariado de Protección Civil Comunidad de Madrid.
- Establecer los compromisos de calidad en la prestación de los servicios, en beneficio de la Ciudadanía de Las Rozas y Las Matas.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados, y ampliar áreas de intervención operativa y preventiva.
- Fomentar la transparencia de los servicios.

# INTRODUCCIÓN

---

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de la Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil , el Ayuntamiento de Las Rozas se compromete con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los vecinos del municipio.

Dos fechas marcan la trayectoria de la Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil del Ayuntamiento de Las Rozas, inicialmente el 6 de febrero de 1990, con la creación inicial de la Agrupación Municipal en la prestación de servicios esporádicos , y el 25 de marzo de 2009, mediante la aprobación del correspondiente reglamento de funcionamiento de la Agrupación, y su posterior inscripción en el registro general de Agrupaciones de Protección Civil de la Comunidad de Madrid.

Estas dos fechas demuestran el compromiso de la Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil, en el cumplimiento de la normativa Estatal y Autonómica, y que hace que el colectivo de Voluntarios de Protección Civil Municipal , tengan un Reglamento aprobado que justifique el trabajo que se realiza a nuestra sociedad Local, y marque el camino de los derechos y deberes de cada uno de los componentes de la Agrupación entre otros.

Con fecha 21 de octubre de 2020, se envió para informe de la dirección General de Protección Civil de la Comunidad de Madrid, documento inicial confeccionado por la Jefatura de la Agrupación Municipal sobre la adaptación del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Agrupación Municipal, **siendo informado favorablemente**, y estando en la actualidad pendiente del inicio de la tramitación Plenaria para su incorporación e implantación a tenor de lo reflejado en el al Decreto165/2018 de 4 de diciembre del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid.

# INTRODUCCIÓN

Ref: 05/89067/9/20



Dirección General de Seguridad, Protección Civil y Formación  
Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112  
CONSEJERÍA DE JUSTICIA, INTERIOR Y VÍCTIMAS

Comunidad  
de Madrid

## OBSERVACIONES DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL A LA ADAPTACION DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA AGRUPACION MUNICIPAL DE VOLUNTARIOS DE PROTECCION CIVIL DEL AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS DE MADRID

Con fecha de 21 de octubre se recibió por correo electrónico el borrador de la adaptación del reglamento de organización y funcionamiento de la agrupación municipal de voluntarios de protección civil del ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, al Decreto 165/2018 de 4 de diciembre del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid.

Con fecha de 5 de octubre se recibe oficio de la jefatura de la agrupación del mismo municipio, solicitando “informe relativo a la viabilidad del borrador”.

Una vez revisado, esta Subdirección General de Protección Civil no tiene ninguna observación que hacer al citado borrador. Lo considera compatible con el Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Agrupaciones Municipales de Voluntarios de Protección Civil en la Comunidad de Madrid, aprobado por el Decreto 165/2018.

Pozuelo de Alarcón, a fecha de firma

Firmado digitalmente por: [REDACTED]  
Fecha: 2020.11.05 14:33

Subdirectora General de Protección Civil



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/cv](http://www.madrid.org/cv) mediante el siguiente código seguro de verificación: 10536990422716849189

# INTRODUCCIÓN

---



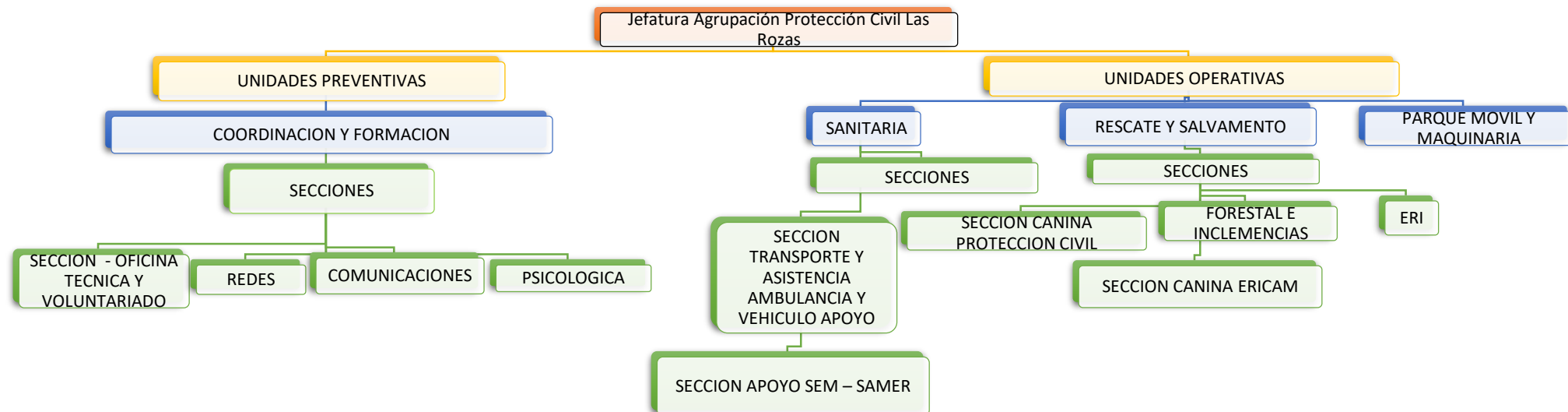
Ayuntamiento de  
Las Rozas

En la actualidad la Agrupación Municipal de Voluntarios cuenta con 90 voluntarios, adscritos a las diferentes unidades de trabajo que forman los operativos del personal voluntario, así como una lista de espera adecuada para cubrir las bajas que se produzcan.

Los Voluntarios actuales se encuentran encuadrados en distintas Unidades, y a su vez dentro de ellas en distintas **secciones que reflejamos a continuación en el siguiente organigrama** elaborado por la Jefatura de la Agrupación Municipal a tenor de las competencias establecidas al Jefe de la Agrupación , y aprobado posteriormente por el Concejal Delegado del área de Protección Civil dentro de las competencias establecidas en el correspondiente Decreto de la Alcaldía Presidencia , figurando como fecha de aprobación del organigrama de 25 de febrero de 2022.

# INTRODUCCIÓN

## ORGANIGRAMA AREAS DE TRABAJO DE LA AGRUPACION MUNICIPAL DE VOLUNTARIOS DE PROTECCION CIVIL DEL AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS DE MADRID



# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---

## SERVICIOS PREVENTIVOS – Unidad de Coordinación y Formación.

- \* Oficina Técnica y Voluntariado.
- \* Redes
- \* Comunicaciones.
- \* Psicología
- \* Formación.

## SERVICIOS OPERATIVOS – Unidad Sanitaria.

- \* Transporte y Asistencia Ambulancia y vehículo apoyo.
- \* Apoyo SEM- Samer
- \* Soporte Técnico en el ámbito sanitario.

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---

## SERVICIOS OPERATIVOS – Unidad Rescate y Salvamento.

- \* Sección Canina Ericam.
- \* Sección Forestal e Inclemencias.
- \* Equipo Respuesta Inmediata.

## SERVICIOS OPERATIVOS – Unidad Parque Movil y Maquinaria.

- \* Sección vehículos parque móvil adscrito a la Agrupación de Protección Civil .
- \* Sección maquinaria y equipos adscritos a la Agrupación de Protección Civil.



# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---

## 1.- Ámbito de actuación.

La Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil , se centra principalmente su operatividad en el Término Municipal de Las Rozas y Las Matas, en áreas Municipales y distintas entidades de ámbito local , a excepción de colaboraciones que se realizan con otras localidades mediante distintos convenios o acuerdos establecidos entre ambas, o bien por requerimientos puntuales entre distintas Administraciones Locales de la Comunidad de Madrid.

La existencia actual de convenios en vigor establecidos entre el Ayuntamiento de Las Rozas y la Comunidad de Madrid – Consejerías , el ámbito de actuación se amplía a cualquier lugar dentro de la Comunidad de Madrid en materia de extinción de incendios y localización y búsqueda , y en otros requerimientos fuera de la Comunidad de Madrid dentro del territorio Nacional y fuera del Territorio Nacional, vinculados nuestra operatividad a la Sección Canina K9 , dentro de las labores del Equipo de Respuesta Inmediata . ERICAM .

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

## 2.- Convenios Establecidos.

### ◇ Administración Local – Ayuntamientos .

Protección Civil San Sebastian de los Reyes, materia de colaboración apoyo sanitario en fiestas Patronales y otros servicios



### ◇ Administración Autonómica – Comunidad de Madrid.

Vicepresidencia , Consejería de Presidencia y portavoz del Gobierno, para la puesta a disposición de una sección canina de rescate y vehículo autobomba forestal pesada de apoyo extinción de incendios.

Comunidad de Madrid – Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid ( Consejería de Justicia, interior y víctimas , para establecimiento de protocolo de actuación de la Agrupación Municipal de Voluntarios en el ámbito de la Extinción de Incendios y salvamento.

Anexo al convenio procedimiento de intervención avanzada en búsqueda de personas perdidas y/o accidentadas.

Anexo al convenio procedimiento de intervención avanzada en incendios de exterior e incendios de vegetación.



**CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERÍA DE JUSTICIA, INTERIOR Y VÍCTIMAS) Y EL AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS DE MADRID PARA ESTABLECER UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA AGRUPACIÓN MUNICIPAL DE VOLUNTARIOS DE PROTECCIÓN CIVIL EN EL ÁMBITO DE LA EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO**

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS



Ayuntamiento de  
Las Rozas



A  
D [REDACTED] CONCEJAL-SECRETARIO DE LA JUNTA DE  
GOBIERNO LOCAL DEL AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS DE MADRID (MADRID).

**CERTIFICO:** Que la Junta de Gobierno Local, en sesión ordinaria celebrada el día treinta de octubre de dos mil veinte, entre otros, adoptó el acuerdo cuya parte dispositiva es del tenor literal siguiente:

*6.1. Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid (Consejería de Justicia, Interior y Víctimas) y el Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid para establecer un protocolo de actuación de la Agrupación Municipal de voluntarios de Protección civil en el ámbito de la extinción de incendios y salvamento.*

## 3.- Unidades y Secciones preventivas y operativas de la Agrupación Municipal de Voluntarios e Protección Civil Las Rozas.

### Unidad de Coordinación y Formación

#### Sección oficina Técnica – Redes S -Comunicaciones y Psicología

**Sección O. Técnica**, área encargada de la gestión propia de los RRHH Voluntarios, control de servicios operativos, control y manejo del programa informático de gestión general del área de Voluntariado denominado GESPC, supervisión de la gestión económica del área de Voluntariado, supervisión del parque móvil con el control presupuestario de gastos, relaciones con el Ayuntamiento, Organismos Autonómicos y Organismos Estatales.

Esta sección junto con el Jefe de Unidad se encarga de la previsión y realización de todo tipo de formación al personal Voluntario, así como cursos especializados impartidos por la CAM y ENPC.

**Sección Redes Sociales**, área encargada del funcionamiento de la divulgación social de todas las actividades que realiza la Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil ( Twitter – Instagram – Facebook principalmente )

# SERVICIOS PRESTADOS

---

**Sección Psicológica**, área encargada de cualquier emergencia en la que sea requerida la intervención de estos profesionales voluntarios con formación academia de Psicología y otra formación en el ámbito de emergencias y urgencias.

Esta sección colabora con distintos organismos de ente Municipal como Servicios Sociales, Seguridad –Policia Local , externamente cuerpos de seguridad como Guardia Civil , y cualquier otro cuerpo de Seguridad que lo requiera.

**Sección Formación** , esta área esta dirigido directamente por el responsable de la Unidad , ejerciendo labores directas de la gestión para la formación básica del personal voluntario en concordancia con lo establecido por la Comunidad de Madrid para el personal Voluntario “ Curso básico de Voluntario de Protección Civil “ impartido por ASEM, cursos ofertados por la Escuela Nacional de Protección Civil del Ministerio del Interior , así mismo la preparación, gestión y ejecución de cursos formación interna desde la Agrupación Municipal , primeros intervinientes, equipos desfibrilación semi automática ( Desa ), conducción vehículos de emergencias , conducción 4x4, entre otros.

**Sección Comunicaciones**, área encargada del funcionamiento de las comunicaciones de Protección Civil Las Rozas , lo que conlleva la revisión de los equipos tanto móviles como fijos, reparaciones, presupuestos y estudio de zonas de cobertura en el término de Municipal, así como formación en el manejo de equipos de comunicaciones del personal voluntario.

## Unidad Sanitaria

Sección Transporte y Asistencia Ambulancia SVB y vehículo apoyo – Sección apoyo SEM – Samer.

Sección Transporte y Asistencia Ambulancia y Vehículo apoyo , compuesta por un total de 30 voluntarios, con distinta formación sanitaria, desde licenciados en enfermería , TES – Técnicos Emergencias Sanitarias y TEM Técnicos Emergencias Médicas, debidamente capacitados y habilitados para una atención inicial y apoyados por una unidad de Soporte Vital Básico TS1 y un vehículo de apoyo sanitario PC2.

La labores que se desempeñan por esta sección son servicios preventivos y **operativos** en el ámbito de asistencia inicial y transporte sanitario como vehículo de soporte vital básico, en distintos dispositivos por actividades deportivas y competitivas, actividades culturales en distintos recintos con gran afluencia de asistentes, servicios sociales, ferias, Fiestas locales, apoyo a otras agrupaciones en el ámbito sanitario, entre otras.

Sección apoyo SEM – Samer , dispositivo ambulancia SVB para apoyo al Servicio Municipal Samer y vehículo de rescate , en distintos eventos programados como fiestas Locales, actividades deportivas y culturales , entre otros , y colaboración a requerimiento de la Jefatura de este servicio de ámbito Municipal en servicio ordinario , siempre en coordinación en servicios sanitarios con el área de Samer.

Dentro de esta Unidad y en apoyo a ambas secciones , se encuentra la figura de asesor técnico Sanitario -. Enfermero, cuya función recae en voluntario capacitado en materia sanitaria y con perfectos conocimientos en el ámbito legal de la asistencia sanitaria y transporte sanitario.

# SERVICIOS PRESTADOS

## Unidad Parque Movil y equipos .

Unidad compuesta por personal Voluntario debidamente capacitado para el mantenimiento preventivo de los vehículos adscritos a la Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil, y coordinados con el servicio de Parque Móvil Municipal al que se le informa de las incidencias de cada uno de los vehículos y su remisión si fuese necesario para un correcto funcionamiento de los distintas unidades móviles.

Actualmente la flota del parque movil, adscrita a la Agrupación Municipal y de propiedad Municipal , esta compuesta por los siguientes vehículos con clasificación de vehículos de emergencias.

Unidad ads.	Tipo vehículo	Indicativo	Marca y modelo	Características
Jefatura	Sub-T.T	PC1	Nissan X-Trail	Vehículo equipado material asistencial y comunicaciones - DESA
	Motocicleta 125	M1	Piaggio	Motocicleta equipada material sanitario primera intervención - DESA
	Motocicleta 125	M2	Piaggio	Motocicleta equipada material sanitario primera intervención
Sanitaria	Ambulancia SVB	TS1	Mercedes Benz Spriter	Ambulancia soporte vital básico tipo b
	Todo-terreno	PC2	Nissan Pathfinder	Vehículo equipado con material de rescate sanitario zonas difícil acceso -DESA
Resc.salvam.	Camión 4x4 Bomba	B1	Renault 4x4 Forestal	Camión de incendios forestales 4x4 bomba y deposito 3500 lts- DESA
	T.T Equipo incendios	PC4	Nissan Navara	Vehiculo equipado contra incêndios deposito 250 lts.- DESA
	T.T	PC3	Nissan Navara	Vehículo equipado material de todo tipo y herramientas- DESA
	Furgón	TL	Renault Masters	Vehiculo adaptado para transporte animales secc.canina - DESA
	Excavadora Minic	Exc 1		Equipo de pala, carga y cuchilla quita nieves.
	Remolque			Equipado con equipos de achique, iluminación, grupo electrógeno y herramientas.
Transporte	Furgón	T	Nissan NV 300	Transporte de voluntarios 9 plazas - DESA



## Unidad de Rescate y Salvamento

### Sección Canina y Sección Canina ERICAM

Sección compuesta por un total de 9 voluntarios, de los que 6 de ellos son guías caninos , ATV Auxiliar Técnico Canino, TEM técnicos de emergencias médicas , y personal auxiliar de guía canino , debidamente capacitados para intervenir en cualquiera de las áreas de trabajo para las que está creada la sección Canina, y dos auxiliares en apoyo a esta sección.

La sección canina se encuentra compuesta por 13 perros , especializados en área de trabajo en la localización de personas vivas sepultas en - estructuras colapsadas, localización de personas en grandes áreas , localización personas avalanchas nieve y terrenos, y localización personas fallecidas.

Esta sección se encuentra incluida en la ERICAM – equipo de respuesta inmediata de la Comunidad de Madrid – en la sección canina denominada K-9.

Composición de la sección canina – Ericam

NOMBRE PERRO	MICROCHIP	SEXO	RAZA	INDICATIVO GUIA	Especialidad en trabajo
TURKO	977200008311683	MACHO	PAE	R 834	Grandes áreas y estructuras colapsadas
FARAH	97720009319226	HEMBRA	MALINOISSE	R 834	Grandes áreas y estructuras colapsadas
BRUCE	941000013097724	MACHO	MALINOISSE	DELTA 5	Grandes áreas y estructuras colapsadas
LUNA	977200009153332	HEMBRA	DRAG TAR	DELTA 5	Grandes áreas y estructuras colapsadas
BOWIE	945000002474044	MACHO	MALINOISSE	DELTA 5	Grandes áreas y estructuras colapsadas
CONNOR	977200008218139	MACHO	MESTIZO	R 752	Grandes áreas y estructuras colapsadas
ROHAN	977200008750695	MACHO	MALINOISSE	R 752	Grandes áreas y estructuras colapsadas
TOGO	94100026620102	MACHO	MALINOISSE	R 752	Grandes áreas y estructuras colapsadas
ARYA	977200008787390	HEMBRA	MALINOISSE	R 835	Grandes áreas y estructuras colapsadas
CRON	941000013080121	MACHO	MALINOISSE	R 753	Grandes áreas y estructuras colapsadas
MONTY	967000010263108	MACHO	MALINOISSE	R 753	Grandes áreas y estructuras colapsadas
DONA	9820000161027486	HEMBRA	LABRADOR	R 753	Grandes áreas y estructuras colapsadas y cadáveres y cadáveres sub-acuáticos.
ADELA	94100002259038	HEMBRA	MALINOISSE	R 884	Grandes áreas y estructuras colapsadas

## Unidad de Rescate y Salvamento

\* Cuadro Guardias establecidas 2022 , por quincenas



**ERICAM** ALERTAS ERICAM 2022  
EMERGENCIA Y RESPUESTA INMEDIATA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

QUINCENA	GRUPOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1ª	Grupo ERIC/EIS	ERIC/EIS 1	ERIC/EIS 3	ERIC/EIS 5	ERIC/EIS 2	ERIC/EIS 4	ERIC/EIS 1	ERIC/EIS 3	ERIC/EIS 5	ERIC/EIS 2	ERIC/EIS 4	ERIC/EIS 1	ERIC/EIS 3
	Ud canina 1	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS
	Ud canina 2	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP
2ª	Grupo ERIC	ERIC/EIS 2	ERIC/EIS 4	ERIC/EIS 1	ERIC/EIS 3	ERIC/EIS 5	ERIC/EIS 2	ERIC/EIS 4	ERIC/EIS 1	ERIC/EIS 3	ERIC/EIS 5	ERIC/EIS 2	ERIC/EIS 4
	Ud canina 1	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP	ESDP
	Ud canina 2	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS	GPRS

Cuadrante de unidades caninas PROVISIONAL a falta de protocolo con el GIRECAM

## Unidad de Rescate y Salvamento

### Sección Forestal e inclemencias invernales.

Unidad compuesta por 22 voluntarios, con preparación y experiencia en el apoyo a incendios forestales, con capacitación otorgada en los cursos básicos para Voluntarios de Protección Civil, impartidos por el ASEM , y Escuela Nacional de Protección Civil, así como una preparación interna por personal cualificado.

En la actualidad el funcionamiento de esta sección esta amparado por los protocolos establecidos en el convenio establecido entre el cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid , y la Agrupación de Voluntarios del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.

Este sección realiza servicios preventivos y operativos en materia de extinción de incendios dentro de la época de alto riesgo por incendios forestales, establecido en el Plan INFOMA , y dentro de lo recogido en el convenio establecido con la CAM.

En época invernal realiza servicios operativos , por inclemencias invernales, agua, nieve, hielo , viento, entre otras adversidades climatológicas.

### Sección ERI . Equipo respuesta inmediata.

Compuesto por personal voluntario de las distintas Unidades y Secciones, personal sanitario, personal de rescate y salvamento, personal de apoyo logístico, entre otros , lo que implica que esta sección esta preparada para su activación operativa dentro de las emergencias que surjan dentro de nuestro término Municipal, a cualquier hora del día, y en colaboración con distintos servicios de emergencias con competencias establecidas, por los que seamos requeridos.

## **Normativa vigente.**

- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 22/2014, de 17 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.
- Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.

## **AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS**

- Reglamento de la Agrupación Municipal de Voluntarios del Servicio de Protección Civil, aprobado en sesión plenaria el 6 de febrero de 1990.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Voluntariado Municipal de Protección Civil de Las Rozas, de 25 de marzo de 2009, ajustándose esta última aprobación a lo Regulado en el Decreto 125/1998, relativo a la Organización y Funcionamiento del Voluntariado de Protección Civil.

## COMUNIDAD DE MADRID

- ❑ Ley 25/1997, de 26 de diciembre, que regula el servicio de atención de urgencias 112.
- ❑ Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid.
- ❑ Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.
- ❑ Decreto 9/1985, de 14 de febrero, por el que se regula la Coordinación de Servicios y Recursos de la CM en materia de Protección Civil y se crea la Junta de Recursos de Protección Civil de la Comunidad de Madrid.
- ❑ Decreto 61/1989, de 4 de mayo, por el que se crea la Comisión de Protección Civil de la Comunidad de Madrid, se establece su composición y se determinan sus funciones y su régimen de funcionamiento.
- ❑ Decreto 85/1992, de 17 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad de Madrid (PLATERCAM).
- ❑ Decreto 159/2017, de 29 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil ante el riesgo de accidentes en el transporte de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril de la Comunidad de Madrid (TRANSCAM).
- ❑ Decreto 165/2018, de 4 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Agrupaciones Municipales de Voluntarios de Protección Civil en la Comunidad de Madrid.
- ❑ Orden 559/1997, de 17 de marzo, de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, por la que se establecen los criterios que permitan garantizar los niveles mínimos de formación del personal médico y de enfermería que presten sus servicios en actividades relacionadas con el transporte sanitario.
- ❑ Orden 650/2004, de 17 de junio, de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se crea y regula el Registro de Profesionales que actúan en el ámbito sanitario de la Comunidad de Madrid.
- ❑ Orden 288/2010, de 28 de mayo, por la que se regulan los requisitos técnicos generales y específicos de los centros y servicios sanitarios sin internamiento, y de los servicios sanitarios integrados en organización no sanitaria en la Comunidad de Madrid.

# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>I. Conocer opinión ciudadana sobre grado de conocimiento y de valoración de los servicios de protección civil y, entre los usuarios de dichos servicios, para conocer su opinión y expectativas, desde su perspectiva.</p>	<p>Anualmente se realiza encuesta de opinión ciudadana.</p>
<p>II. Detectar necesidades de formación y se comuniquen las competencias profesionales que necesitan adquirir o actualizar a través de la formación del voluntariado.</p>	<p>Se realiza anualmente el proceso de detección de necesidades formativas.</p>
<p>III. Un registro de actos de atención al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas de visitas, consultas telefónicas, escritos atendidos por vía ordinaria y telemática y accesos a la página web.</li> <li>• Estadística-resumen de las quejas y sugerencias presentadas.</li> </ul>
<p>IV. Valoración de servicios realizados tanto a la ciudadanía , como a organismos locales , autonómicos o estatales</p>	<p>Explotación de las herramientas telemáticas de las que consta el servicio.</p>
<p>V. Realización de Memoria, en la que se incluyen servicios realizados, horas de servicio voluntariado, estado de presupuestos con gastos , y comparativos de ejercicios anteriores.</p>	<p>Redacción de Memoria anual.</p>
<p>VI – Publicación de los proyectos de carácter de voluntariado de Protección Civil.</p>	<p>Publicación en la web y redes sociales.</p>

# DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- Recibir una atención adecuada a sus necesidades, valorando la situación en la que se encuentren en relación a los aspectos individuales y familiares.
- Ser tratado con respeto y amabilidad.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre las consultas realizadas.
- Todos los asuntos deberá ser tratados de forma confidencial entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Acceder a la condición de Voluntario mediante prestación del mismo.
- Formular sugerencias, reclamaciones, o quejas sobre el servicio, y recibir una respuesta en el plazo establecido.

# RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.
- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios.
- Cumplir con el horario, normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Complimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se les presten servicios.



# MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Correo electrónico al Departamento correspondiente.
- Cuerpo de voluntarios de Protección Civil.
- Cursos de Formación a la Ciudadanía.
- Encuesta anual de satisfacción de personas usuarias.
- Visitas programadas a la Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil.
- Redes sociales adscritas a la Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil.
- Atención ciudadana: 010

# SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES



Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro General actualmente previa cita, en Ayuntamiento de Las Rozas, Polideportivo Municipal de la Dehesa de Navalcarbon y en Centro Cívico Las Matas.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio.
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico: [atencionciudadana@lasrozas.es](mailto:atencionciudadana@lasrozas.es)
- Atención al ciudadano: 010

# DATOS COMPLEMENTARIOS

---

## Base Protección Civil – Agrupación Municipal de Las Rozas de Madrid.

Agrupación Voluntarios Protección Civil

Dirección: Avda. Nuestra Señora del Retamar, 12

Teléfono: 91 757 92 03 - 91 757 92 04

Horario de atención voluntariado: Lunes a viernes de 17 a 19.30 h.

Jefatura Protección Civil – [JefaturaPCLasRozas@lasrozas.es](mailto:JefaturaPCLasRozas@lasrozas.es).

Jefatura Voluntarios y Oficina Técnica – [voluntariospcivil@lasrozas.es](mailto:voluntariospcivil@lasrozas.es)

Jefatura Unidad Coordinación y formación – [UPC.coordinación.formación@lasrozas.es](mailto:UPC.coordinación.formación@lasrozas.es)

Jefatura Unidad Rescate y Salvamento – [UPC.rescate.salvamento@lasrozas.es](mailto:UPC.rescate.salvamento@lasrozas.es)

Redes sociales: - Twitter [@LasRozasPCivil](https://twitter.com/LasRozasPCivil)

- Facebook

- Instagram [pc.LasRozas](https://www.instagram.com/pc.LasRozas)

- Canal YouTube

## Hazte voluntari@ de Protección Civil

Todo aspirante a voluntario debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener dieciocho años cumplidos en el momento de su incorporación a la agrupación. En el caso de tener entre dieciséis y dieciocho años, deberán contar con el consentimiento de sus progenitores, tutores o representantes legales. La incorporación de los menores, así como el límite de edad máxima estará supeditado al cumplimiento y mantenimiento de las condiciones que se establecen en este reglamento para ser voluntario de protección civil.
- No podrán ser voluntarias las personas que tengan antecedentes penales no cancelados por delitos de violencia doméstica o de género, por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual del otro cónyuge o de los hijos, por delitos de tráfico ilegal o inmigración clandestina de personas, o por delitos de terrorismo en programas cuyos destinatarios hayan sido o puedan ser víctimas de estos delitos. Esta circunstancia se acreditará mediante una declaración responsable de no tener antecedentes penales por estos delitos, o en su caso, expresar el consentimiento para que este dato sea consultado o recabado por la administración competente.
- Será requisito para tener la condición de voluntario en entidades de voluntariado o programas cuyo ejercicio conlleve el contacto habitual con menores, no haber sido condenado por sentencia firme por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores. A tal efecto, se deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de Penados por estos delitos, o en su caso, expresar el consentimiento para que este dato sea consultado o recabado por la administración competente.
- Los miembros de los órganos de gobierno y autoridades con competencia en materia de protección civil, no podrán integrarse en la agrupación de Protección Civil de Las Rozas, como voluntario.
- Aprobar el Curso de Formación Básica para Aspirantes a Voluntarios de Protección Civil, que se impartirá por la dirección general de la Comunidad de Madrid que tenga atribuida esta competencia, y que contiene los conocimientos relacionados con las funciones de voluntario de protección civil, que consistirá en una formación teórico-práctica cuya duración y contenidos serán fijados por dicha dirección general, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 28 de este reglamento.

## Hazte voluntari@ de Protección Civil

### Campaña de captación de nuevos voluntarios

Las campañas de captación de voluntarios de Protección Civil del Ayuntamiento de Las Rozas , serán anunciadas mediante campañas publicadas en distintas redes sociales establecidas, así como en coordinación como se esta realizando con la Concejalía de Juventud y Servicios Sociales.

Descargar reglamento de voluntarios-

- [https://www.lasrozas.es/WEB\\_CONTENT/pages/Emergencias%20y%20Seguridad/Voluntarios%20-%20Protecci%C3%B3n%20Civil/reglamento\\_voluntarios.pdf](https://www.lasrozas.es/WEB_CONTENT/pages/Emergencias%20y%20Seguridad/Voluntarios%20-%20Protecci%C3%B3n%20Civil/reglamento_voluntarios.pdf)

- Descargar la instancia de ingreso de voluntarios de Protección Civil.

- [https://www.lasrozas.es/WEB\\_CONTENT/pages/Emergencias%20y%20Seguridad/Voluntarios%20-%20Protecci%C3%B3n%20Civil/instancia\\_ingreso\\_voluntarios.pdf](https://www.lasrozas.es/WEB_CONTENT/pages/Emergencias%20y%20Seguridad/Voluntarios%20-%20Protecci%C3%B3n%20Civil/instancia_ingreso_voluntarios.pdf)

## Actuación ante una Emergencia

¿Qué hacer?

Lo más importante es conservar la calma, una actitud de serenidad puede, incluso, salvarle la vida, aportando toda la información posible a los servicios de emergencias.

**Avise siempre al 112.**



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

[www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es)