



Ajuntament  
de Barcelona

# Carta de Serveis del Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS)

Data d'actualització: 17/08/2023

Data d'aprovació: 22/12/2022

## **ÍNDEX**

<b>Missió</b> .....	- 2 -
<b>Dades de contacte</b> .....	- 2 -
<b>Compromisos de qualitat</b> .....	- 3 -
<b>Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments</b> .....	- 3 -
<b>Serveis</b> .....	- 4 -
Salvaments .....	- 4 -
Extinció d'incendis i explosions .....	- 6 -
Assistències tècniques .....	- 7 -
Previsions operatives .....	- 9 -
Prevenió d'emergències .....	- 11 -
Protecció civil .....	- 15 -
<b>ANNEXOS</b> .....	- 18 -
<b>Centres prestadors</b> .....	- 18 -
<b>Seguiment d'indicadors i objectius de gestió</b> .....	- 24 -

La Carta de Serveis del **Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS)** està adreçada a persones, entitats, professionals, empreses i organitzacions amb interès a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda a fer que la ciutadania estigui assabentada dels serveis que ofereix i duu a terme el **Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS)**, alhora que acostava l'Administració pública als ciutadans i ciutadanes que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Fa que la ciutadania conegui què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu de la ciutadania en l'organització. Un dels punts cabdals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació de la ciutadania, i de recollida i resposta a les queixes i els suggeriments.
- ✓ La Carta dona transparència a la gestió i permet esbrinar el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i en el seu acompliment.

## MISSIÓ

Vetllar, protegir i salvar.

## DADES DE CONTACTE

### ADREÇA

C. Lleida, 30, 08004 Barcelona  
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

932 915 353

<http://ajuntament.barcelona.cat/bombers/>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h

### COM S'HI ARRIBA

- ✓ **Metro:** L1 i L3-Espanya
- ✓ **Autobús:** 13, 23, 37, 46, 50, 55, 65, 79, 91, 121, 150, 165, D20, H12, H16, V7

### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

- ✓ Cal cita prèvia

## COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Temps d'arribada als serveis urgents de menys de 10 minuts en el 90% dels casos

### Indicadors i objectius generals:

- ✓ Actuació immediata en urgències
  - Arribar en menys de 10 minuts en el 90% de les urgències dins del nucli urbà
- ✓ Realització d'accions per a la millora de la prevenció
  - Inspeccionar, d'ofici o a petició dels Serveis Tècnics del Districte, les mesures de seguretat d'edificis o locals de concurrència pública de gran aforament
  - Realitzar campanyes de difusió de la cultura de la seguretat i la prevenció i activitats formatives a les escoles i entre la gent gran, entre d'altres
  - Assessorar la ciutadania i les empreses que ho demanin sobre mesures d'autoprotecció i plans d'emergència en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la petició
- ✓ Atenció a la sol·licitud de tràmits i informes
  - Respondre totes les consultes i lliurar els informes d'intervenció sol·licitats en un temps màxim de 10 dies hàbils a partir del moment de la sol·licitud
  - Tramitar els informes preceptius de projectes d'obres i activitats en un temps màxim de 20 dies hàbils en el 90% de les sol·licituds a partir del moment en què ho rebin a Bombers

## CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

### QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

#### Procediment

1. Presentació de la queixa/suggeriment
2. Recepció de la queixa/suggeriment a l'òrgan responsable de la seva resolució
3. Resolució de la queixa/suggeriment per part de l'òrgan responsable
4. Resposta, en el cas que s'hagi demanat

#### Canals:

- ✓ Presencial: al lloc de l'incident
- ✓ Presencial: a les oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ Telemàtic: a l'apartat de Bombers de l'Atenció en línia
- ✓ Correu postal: C. Lleida, 30 – 08004 Barcelona
- ✓ Telefònic: 010
- ✓ Mass media: emissió de continguts en mitjans de comunicació

### TEMPS DE RESPOSTA

Inferior a 30 dies.

## SERVEIS

- ✓ Salvaments
- ✓ Extinció d'incendis i explosions
- ✓ Assistències tècniques
- ✓ Previsions operatives
- ✓ Prevenció d'emergències
- ✓ Protecció civil

## SALVAMENTS

### DESCRIPCIÓ

Recerca, localització, salvament, rescat i atenció de persones o animals en cas d'incident, i elaboració de l'informe del servei en cas de demanda. Assistència sanitària a la zona calenta de l'emergència.

Entorns d'actuació:

- Urbà: edificis i infraestructures en superfície o soterrades
- Entorn natural: forestal, fluvial o marítim
- Via pública, industrial, ferroviari, etc.

### UTILITAT

Superar una situació de risc de la qual el ciutadà no pot sortir-se'n per mitjans propis. Rescat d'animals atrapats.

### GARANTIA

Competència pròpia, segons els articles 66 i 67 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el [text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#).

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Reglament de règim interior de l'SPCPEIS (aprovat el 25 de novembre de 1983 i modificat el març del 1999):

- <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84913/1/6350.pdf>
- <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/96862/2/6351.pdf>

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

#### Drets:

- ✓ Rebre el servei de salvament
- ✓ Viure amb seguretat (article 15, [Estatut d'Autonomia de Catalunya](#))

#### Deures:

- ✓ No actuar de manera temerària
- ✓ Col·laborar amb els serveis de prevenció i extinció d'incendis (article 3 de la [Llei 5/1994, de 4 de maig](#), de [regulació dels serveis de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments de Catalunya](#))

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Activació de l'emergència (trucada)
2. Assignació de recursos per a la intervenció

3. Desplaçament fins al lloc de l'emergència
4. Salvament, acompanyament i retorn a la normalitat del lloc
5. Retorn dels efectius al parc
6. Informe del servei

#### **Ofereix**

---

Atenció. Intervenció. Document. Rescat de persones, rescat d'animals i assistència sanitària. Informe d'actuació.

#### **Cost i forma de pagament**

---

Gratuit

#### **Centres prestadors**

---

- ✓ Centre Gestor d'Emergències
- ✓ Parc de Bombers de l'Eixample
- ✓ Parc de Bombers de Llevant
- ✓ Parc de Bombers de Montjuïc
- ✓ Parc de Bombers de Sant Andreu
- ✓ Parc de Bombers de Vall d'Hebron
- ✓ Parc de Bombers de Vallvidrera
- ✓ Parc de Bombers de Zona Franca
- ✓ Espai Bombers
- ✓ Aula de la Prevenció (Parc de Bombers de la Vall d'Hebron)

#### **Canals de petició**

---

Servei de salvament:

- ✓ Telefònic: al 112
- Informe:
  - ✓ Telemàtic: Tramitació amb certificat digital a través d'internet  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001336>
  - ✓ Presencial:
    - A l'[Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)
    - A les oficines OAC: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicaci-ciudadana/presencials/oac>
    - A les oficines de l'SPCPEIS, plaça de Carles Buïgas, 8
- ✓ Correu postal: per carta a l'SPCPEIS - plaça de Carles Buïgas, 8 – 08004 Barcelona

#### **Canals de gestió**

---

- ✓ Telefònic: al 112

#### **Canals de recepció**

---

- ✓ Presencial: al lloc de l'incident
- ✓ Correu postal: recepció de l'informe per correu postal / correu electrònic

#### **OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

- ✓ *Arribar al lloc del servei de salvament en un temps inferior a 10 minuts en el 90% dels casos.*

## EXTINCIÓ D'INCENDIS I EXPLOSIONS

### DESCRIPCIÓ

Extinció d'incendis d'origen fortuït o provocat, en qualsevol entorn i elaboració de l'informe de servei en cas de demanda.

### UTILITAT

Limitar i minimitzar els danys personals i als béns provocats per un incendi o explosió.

### GARANTIA

Competència pròpia, segons els articles 66 i 67 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el [text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#)

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Reglament de règim interior de l'SPCPEIS (aprovat el 25 de novembre de 1983 i modificat el març del 1999):

- ✓ <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84913/1/6350.pdf>
- ✓ <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/96862/2/6351.pdf>

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

#### Drets:

- Rebre el servei d'extinció d'incendis
- Viure amb seguretat (article 15, [Estatut d'Autonomia de Catalunya](#))

#### Deures:

- Complir amb la normativa en matèria de prevenció d'incendis i autoprotecció (art. 5 de la [Llei 3/2010, de prevenció i seguretat en matèria d'incendis en establiments, activitat infraestructures i edificis](#))
- Col·laborar amb els serveis de prevenció i extinció d'incendis (article 3 de la [Llei 5/1999, de 4 de maig, de regulació dels serveis de prevenció i extinció d'incendis i salvaments de Catalunya](#))

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Activació de l'emergència (trucada)
2. Assignació de recursos per a la intervenció
3. Desplaçament fins al lloc de l'emergència
4. Extinció de l'incendi i atenció als afectats
5. Retorn a la normalitat del lloc
6. Retorn dels efectius al parc
7. Informe del servei

### Ofereix

**Atenció. Intervenció. Document.** Extinció de l'incendi, presència en el simulacre. Informe d'actuació.

### Cost i forma de pagament

Gratuit, excepte intencionalitat o negligència greu provada del subjecte passiu, en què s'apliquen les taxes vigents establertes a [l'Ordenança fiscal 3.2.](#)

Forma de pagament segons el que estableix [l'ordenança fiscal general](#)

### Centres prestadors

---

- ✓ Parc de Bombers de l'Eixample
- ✓ Parc de Bombers de Llevant
- ✓ Parc de Bombers de Montjuïc
- ✓ Parc de Bombers de Sant Andreu
- ✓ Parc de Bombers de Vall d'Hebron
- ✓ Parc de Bombers de Vallvidrera
- ✓ Parc de Bombers de Zona Franca

### Canals de petició

---

- Servei de salvament:
- ✓ Telefònic: al 112
- Informe:
- ✓ Telemàtic: tramitació amb certificat digital a través d'internet  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001336>
  - ✓ Presencial:
    - A l'[Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)
    - A les oficines OAC: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
    - A les oficines de l'SPCPEIS, plaça de Carles Buïgas, 8
  - ✓ Correu postal: per carta a l'SPCPEIS - plaça de Carles Buïgas, 8 – 08004 Barcelona

### Canals de gestió

---

- ✓ Telefònic: al 112

### Canals de recepció

---

- ✓ Presencial: al lloc de l'incident
- ✓ Correu postal: recepció de l'informe per correu postal / correu electrònic.

### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ *Arribar a l'incendi en un temps inferior a 10 minuts en el 90% dels casos.*

## ASSISTÈNCIES TÈCNiques

### DESCRIPCIÓ

---

Intervencions relacionades amb riscos antròpics i tecnològics, i elaboració de l'informe del servei en cas de demanda.

Patologies diverses d'elements constructius, estabilització i/o sanejament. Retirada d'elements amb perill de caiguda. Actuació en ventades, temporals de pluja i inundacions. Actuació en incidents a la xarxa de serveis: aigua, gas o electricitat.

Intervenció en accidents amb productes químics o radiològics, etc.

### UTILITAT

---

Minimitzar els riscos que poden implicar danys a les persones, animals o béns.

### GARANTIA

---

Competència pròpia, segons els articles 66 i 67 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el [text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#)



## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

Reglament de règim interior de l'SPCPEIS (aprovat el 25 de novembre de 1983 i modificat el març del 1999):

- ✓ <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84913/1/6350.pdf>
- ✓ <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/96862/2/6351.pdf>

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

### Drets:

- ✓ Rebre el servei d'assistència tècnica
- ✓ Viure amb seguretat (article 15, [Estatut d'Autonomia de Catalunya](#))

**Deures:** Complir amb la normativa en matèria de construcció, instal·lacions subjectes a reglamentació tècnica, conducció i transport de mercaderies

- ✓ [Codi Tècnic de l'Edificació](#)
- ✓ [Llei 3/2010, de prevenció i seguretat en matèria d'incendis en establiments, activitats, infraestructures i edificis](#)
- ✓ [Instal·lacions subjectes a reglamentació tècnica](#)
- ✓ [Legislació de transport de mercaderies](#)

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Activació de l'emergència (trucada)
2. Assignació de recursos per a la intervenció
3. Desplaçament fins al lloc de l'emergència
4. Assistència tècnica
5. Retorn a la normalitat del lloc
6. Retorn dels efectius al parc
7. Informe del servei

## Ofereix

---

**Atenció. Intervenció. Document.** Assistència al lloc de l'incident. Informe d'actuació.

### Cost i forma de pagament

---

Gratuït, excepte intencionalitat o negligència greu provada del subjecte passiu o serveis reiterat sobre la mateixa alarma. En aquests casos s'apliquen les taxes vigents establertes a [l'Ordenança fiscal 3.2](#)

Forma de pagament segons el que estableix [l'ordenança fiscal general](#)

### Centres prestadors

---

- ✓ Parc de Bombers de l'Eixample
- ✓ Parc de Bombers de Llevant
- ✓ Parc de Bombers de Montjuïc
- ✓ Parc de Bombers de Sant Andreu
- ✓ Parc de Bombers de Vall d'Hebron
- ✓ Parc de Bombers de Vallvidrera
- ✓ Parc de Bombers de Zona Franca

### Canals de petició

---

Servei d'extinció:

- ✓ **Telefònic:** al 112

Informe:

- ✓ **Telemàtic:** tramitació amb certificat digital a través d'internet  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001336>

- ✓ **Presencial:**

- A l'[Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)
- A les oficines OAC: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicaci-ciutadana/presencials/oac>

---

- A les oficines de l'SPCPEIS, plaça de Carles Buïgas, 8

- ✓ **Correu postal:** per carta a l'SPCPEIS - plaça de Carles Buïgas, 8 – 08004 Barcelona

#### **Canals de gestió**

---

- ✓ **Telefònic:** al 112

#### **Canals de recepció**

---

- ✓ **Presencial:** al lloc de l'incident
- ✓ **Correu postal:** recepció de l'informe per correu postal / correu electrònic

#### **OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

- ✓ *Arribar al lloc de l'assistència tècnica en un temps inferior a 10 minuts en el 90% dels casos d'assistències tècniques de caràcter urgent.*

### **PREVENCIÓ OPERATIVES**

#### **DESCRIPCIÓ**

---

Intervencions relacionades amb:

- ✓ El coneixement del territori: àmbit forestal, industrial, ferroviari, marítim, infraestructures, instal·lacions i edificis singulars, etc.
- ✓ Protecció de riscos: campanya d'estiu a Collserola, estiba/desestiba de mercaderies perilloses en vaixells, grans esdeveniments de ciutat (Festes de la Mercè, correfocs, etc.).
- ✓ Anàlisi de risc específiques i desenvolupament de fitxes de resposta.
- ✓ Realització de simulacres.

#### **UTILITAT**

---

Revisió, preparació de la resposta, coneixement i protecció de riscos que poden implicar danys a les persones o als béns.

#### **GARANTIA**

---

Competència pròpia, segons els articles 66 i 67 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el [text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#)

#### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

---

Reglament de règim interior de l'SPCPEIS (aprovat el 25 de novembre de 1983 i modificat el març del 1999):

- ✓ <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84913/1/6350.pdf>
- ✓ <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/96862/2/6351.pdf>

#### **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

---

##### **Drets:**

- ✓ Rebre el servei d'assistència tècnica
- ✓ Viure amb seguretat (article 15, [Estatut d'Autonomia de Catalunya](#))

**Deures:** Complir amb la normativa en matèria de construcció, instal·lacions subjectes a reglamentació tècnica, conducció i transport de mercaderies

- ✓ [Codi Tècnic de l'Edificació](#)
- ✓ [Llei 3/2010, de prevenció i seguretat en matèria d'incendis en establiments, activitats, infraestructures i edificis](#)
- ✓ [Instal·lacions subjectes a reglamentació tècnica](#)
- ✓ [Legislació de transport de mercaderies](#)

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Activació de l'emergència (trucada)
2. Assignació de recursos per a la intervenció
3. Desplaçament fins al lloc del servei
4. Realització del reconeixement, protecció del risc o simulacre
5. Retorn a la normalitat del lloc
6. Retorn dels efectius al parc
7. Informe del servei

### Ofereix

---

**Atenció. Intervenció. Document.** Assistència al lloc de l'incident. Informe d'actuació.

### Cost i forma de pagament

---

Gratuït, excepte intencionalitat o negligència greu provada del subjecte passiu o serveis reiterat sobre la mateixa alarma. En aquests casos s'apliquen les taxes vigents establertes a [l'Ordenança fiscal 3.2](#)

Forma de pagament segons el que estableix [l'Ordenança fiscal general](#)

### Centres prestadors

---

- ✓ Parc de Bombers de l'Eixample
- ✓ Parc de Bombers de Llevant
- ✓ Parc de Bombers de Montjuïc
- ✓ Parc de Bombers de Sant Andreu
- ✓ Parc de Bombers de Vall d'Hebron
- ✓ Parc de Bombers de Vallvidrera
- ✓ Parc de Bombers de Zona Franca

### Canals de petició

---

Servei d'extinció:

- ✓ **Telefònic:** al 112
- Informe:
- ✓ **Telemàtic:** tramitació amb certificat digital a través d'internet  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001336>
  - ✓ **Presencial:**
    - A l'[Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana](#)
    - A les oficines OAC: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicaci-ciutadana/presencials/oac>
    - A les oficines de l'SPCPEIS, plaça de Carles Buïgas, 8
  - ✓ **Correu postal:** per carta a l'SPCPEIS - plaça de Carles Buïgas, 8 – 08004 Barcelona

### Canals de gestió

---

- ✓ **Telefònic:** al 112

### Canals de recepció

---

**Presencial:** al lloc de l'incident

**Correu postal:** recepció de l'informe per correu postal / correu electrònic

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Assolir un nombre mínim de 2.000 prevencions operatives anuals
- ✓ Fer un mínim de 20 simulacres anuals en empreses del Port de Barcelona.

## PREVENCIÓ D'EMERGÈNCIES

### DESCRIPCIÓ

Vetllar pel compliment de la normativa en matèria de prevenció d'incendis i divulgar les mesures de prevenció i autoprotecció als diferents col·lectius de la població.

### UTILITAT

Augmentar la seguretat de persones, edificis i infraestructures, garantint que la normativa s'aplica correctament, i a través de la conscienciació i la formació.

### GARANTIA

Competència pròpia, segons els articles 66 i 67 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el [text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#)  
Competència específica, tenint en compte la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona. Articles 136 a 140.

- ✓ <https://wg.bcn.cat/Ajuntament/Documents/CartaMunicipal/CMB%20text%20consolidat.pdf>

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Reglament de règim interior de l'SPCPEIS (aprovat el 25 de novembre de 1983 i modificat el març del 1999):

- ✓ <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84913/1/6350.pdf>
- ✓ <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/96862/2/6351.pdf>

Capítol XVII, Carta municipal de Barcelona:

- ✓ [https://ajuntament.barcelona.cat/norma-portal-juridic/#search/content\\_type:72+documentType:12\\*/WW/vid/844908512](https://ajuntament.barcelona.cat/norma-portal-juridic/#search/content_type:72+documentType:12*/WW/vid/844908512)

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

#### Drets:

- ✓ Estar informats de les mesures de prevenció
- ✓ Rebre assessorament tècnic en matèria de prevenció d'incendis
- ✓ Viure amb seguretat (article 15, [Estatut d'Autonomia de Catalunya](#))

#### Deures:

- ✓ Complir la normativa en matèria de prevenció d'incendis (art. 5 de la [Llei 3/2010, de prevenció i seguretat en matèria d'incendis en establiments, activitats, infraestructures i edificis](#))

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de la sol·licitud de la inspecció, visita al lloc, redacció de l'informe, enviament al Districte.
2. Recepció de la sol·licitud d'informe, revisió de l'expedient, demanda d'informació addicional, si és necessari, redacció de l'informe, enviament al Districte.
3. Elaboració del contingut de la pàgina web, manteniment de la informació actualitzada.
4. Disseny del programa d'activitats, recepció de sol·licituds, confirmació de dates per a la formació, realització de l'acció formativa
5. Recepció de la sol·licitud d'assessorament tècnic, confirmació de dates per a la reunió, reunió d'assessorament.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Assolir un temps mitjà de lliurament de l'informe sol·licitat inferior a 50 dies naturals
- ✓ Resoldre almenys el 75% de les sol·licituds de consulta en un temps mitjà inferior a 15 dies naturals.
- ✓ Assolir un grau de satisfacció de 5 sobre 5 en el 80% de les visites a l'Espai Bombers

## MODALITAT 1: INSPECCIÓ I INFORMES SOBRE PROJECTES D'OBRES I D'ACTIVITATS

### Descripció

---

Elaborar els informes preceptius sobre tota mena de projectes d'obres i d'activitats que estableixi la normativa d'activitats i de condicions de protecció contra incendis dins del terme municipal.

Exercir, igualment, les funcions d'inspecció derivades del marc legal de condicions de protecció contra incendis, especialment en establiments de concurrència pública, en activitats diverses, com la pirotècnia, i en tota classe d'esdeveniments.

<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/89266/1/19094.pdf>

### Ofereix

---

**Document.** Informe sobre el projecte. Informe sobre la inspecció.

### Cost i forma de pagament

---

Forma de pagament segons [l'Ordenança fiscal 3.1](#) i [l'Ordenança fiscal general](#)

### Centres prestadors

---

- ✓ Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS)

### Canals de petició

---

- ✓ Presencial: [a les oficines OAC](#)
- ✓ Telemàtic: al Portal de Tràmits de l'Ajuntament:  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20210001483>

### Canals de gestió

---

- ✓ Telefònic: al 932 915 301
- ✓ Adreça electrònica: [prevencioincendis@bcn.cat](mailto:prevencioincendis@bcn.cat)

### Canals de recepció

---

- ✓ **Notificació:** automàtica a l'adreça electrònica indicada en l'imprès de sol·licitud, per a l'informe
- ✓ **Presencial:** a l'adreça indicada, per a la inspecció

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Assolir un temps mitjà de lliurament de l'informe sol·licitat inferior a 50 dies naturals.

## MODALITAT 2: ASSESSORAMENT I FORMACIÓ EN PREVENCIÓ NORMATIVA I PRESTACIONAL D'INCENDIS. INVESTIGACIÓ D'INCENDIS

### Descripció

Servei d'assessorament tècnic en prevenció normativa i prestacional d'incendis adreçada a tècnics projectistes d'obres i d'activitats i a la població en general. Formació en prevenció normativa i prestacional als tècnics municipals. Investigació d'incendis per a l'estudi de causes i patrons de propagació.

<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/89266/1/19094.pdf>

### Ofereix

**Informació/dades.** Visita de consulta a les oficines de l'SPCPEIS

### Cost i forma de pagament

Segons el que estableix [l'Ordenança fiscal general](#)

### Centres prestadors

- ✓ Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS)
- ✓ Espai Bombers

### Canals de petició

- ✓ Ciutadania i professionals amb projectes:
- ✓ **Telefònic:** al 932 915 301
- ✓ **Telemàtic:** a través d'internet, a l'adreça <https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/contacte>

### Canals de gestió

- ✓ **Telefònic:** al telèfon de contacte proporcionat pel sol·licitant

### Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** a l'Espai Bombers, per a visites de consulta
- ✓ **Telemàtic:** per videoconferència

### Objectiu de gestió

- ✓ *Resoldre almenys el 75% de les sol·licituds de consulta en un temps mitjà inferior a 15 dies naturals.*

## MODALITAT 3: DIVULGACIÓ DELS CONSELLS DE SEGURETAT I PREVENCIÓ I IMPULS DE LA MEMÒRIA HISTÒRICA

### Descripció

Dissenyar i desenvolupar accions formatives (per a la ciutadania en general, i per als col·lectius vulnerables especialment) tot participant activament en la divulgació de la prevenció i l'autoprotecció d'incendis. Fer tasques de divulgació en organitzacions i institucions sobre cultura de la prevenció. Vetllar pel patrimoni i la memòria històrica del Cos de Bombers de Barcelona i promoure accions d'impuls de la seva imatge.

### Ofereix

- ✓ Sessions a l'Aula de la Prevenció (escolars de 5 a 18 anys)
- ✓ Sessions i tallers a l'Espai Bombers (escolars de 5 a 18 anys)
- ✓ Tallers de tecnologia aplicada a batxillerat (Espai Bombers)
- ✓ Visites guiades a l'Espai Bombers
- ✓ Visita del vehicle pedagògic a les escoles. PREvenim!
- ✓ Visita a l'espai expositiu Espai Bombers

### Cost i forma de pagament

---

Gratuït a l'Aula de la Prevenció. Tallers a l'Espai Bombers segons taxes ([segons els preus públics aprovats per la Comissió de Govern municipal](#))

### Centres prestadors

---

- ✓ Aula de la Prevenció (Parc de Bombers de la Vall d'Hebron)
- ✓ Espai Bombers

### Canals de petició

---

Centres de formació:

- ✓ Telemàtic: a través del [web del PAE de l'Ajuntament de Barcelona](#)

Ciutadania en general:

- ✓ Telemàtic: a través d'internet a l'adreça <https://ajuntament.barcelona.cat/espai bombers/ca>

Ciutadania i professionals amb projectes:

Espai Bombers

- ✓ Telefònic: al 932 565 434
- ✓ Telemàtic: [espai bombers@bcn.cat](mailto:espai bombers@bcn.cat)

Aula de la Prevenció (Vall d'Hebron)

- ✓ Telefònic: 600 755 767
- ✓ Telemàtic: [prevencioescoles@bcn.cat](mailto:prevencioescoles@bcn.cat)

Formularis per emplenar:

- ✓ Formularis de sol·licitud PAE
- ✓ Formularis de satisfacció en acabar els tallers i les visites

### Canals de gestió

---

- ✓ Telefònic: al telèfon de contacte proporcionat pel sol·licitant o correu electrònic

### Canals de recepció

---

- ✓ Presencial: a l'Aula de la Prevenció de Vall d'Hebron, per a centres de formació
- ✓ Presencial: a l'Espai Bombers, per a tallers i visites guiades al museu
- ✓ Presencial: als mateixos centres educatius en sessions del vehicle pedagògic PREvenim!
- ✓ Telemàtic: al terminal de l'usuari, per a informació web

### Objectius de gestió

---

- ✓ Fer el 95% dels tallers demanats
- ✓ Assolir un grau de satisfacció de 5 sobre 5 en el 80% de les visites a l'Espai Bombers

## PROTECCIÓ CIVIL

### DESCRIPCIÓ

Protegir la població de Barcelona dels riscos derivats de determinades empreses (químiques sobretot), de les conseqüències d'elements naturals (pluges, neus, etc.), del transport de mercaderies perilloses, així com dels derivats de concentracions massives de persones, a través de la coordinació dels diferents serveis municipals que han d'intervenir en l'emergència, amb el Pla d'emergència municipal i els diferents plans d'actuació d'emergència per a cada tipus de risc.

### UTILITAT

Mantenir o restablir les condicions de funcionament normal de la ciutat en cas d'emergències de gran abast.

### GARANTIA

Competència pròpia, segons els articles 66 i 67 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el [text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#)

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya:

- ✓ [https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&documentId=145169](https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=145169)

Llei 5/1994, de 4 de maig, de regulació dels serveis de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments de Catalunya:

- ✓ [https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&documentId=112868](https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=112868)

Capítol XVII, Carta municipal de Barcelona

- ✓ <https://w9.bcn.cat/Ajuntament/Documents/CartaMunicipal/CMB%20text%20consolidat.pdf>

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

#### Drets:

- ✓ Dret a estar informat dels riscos col·lectius que els poden afectar i de les mesures públiques per afrontar-los
- ✓ Dret a participar en els plans de protecció civil, d'acord amb el que estableix la llei

#### Deures:

- ✓ Deure de col·laborar en les tasques de protecció civil, d'acord amb el que estableix la llei, i complir les instruccions de les autoritats en cas d'emergències, d'acord amb l'article 6 de la [Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya](#)
- ✓ Deure de col·laborar amb els serveis de prevenció i extinció d'incendis (article 3 de la [Llei 5/1994, de 4 de maig, de regulació dels serveis de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments de Catalunya](#))

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Activació de l'emergència, coordinació de l'emergència, recuperació.

Recepció de la sol·licitud d'assessorament tècnic, confirmació de dates per a la reunió, reunió d'assessorament i expedició d'informe, si s'escau.

Recepció de la sol·licitud d'informe, revisió de l'expedient, demanda d'informació addicional i redacció de l'informe del pla d'autoprotecció.

### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ *Tramitar el 90% dels expedients en un termini inferior a 30 dies naturals*



## MODALITAT 1: GESTIÓ INTEGRAL D'EMERGÈNCIES

### Descripció

Gestió integral de les emergències que requereixen l'actuació de diferents cossos de seguretat  
Coordinació de la resposta a emergències o de dispositius de prevenció en gran esdeveniments.  
Coordinació de l'anticipació i anàlisi de riscos meteorològics.

### Ofereix

**Intervenció.** Emergència coordinada

### Cost i forma de pagament

o euros

### Centres prestadors

- ✓ Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS)
- ✓ CGE (Centre Gestor d'Emergències)

### Canals de petició

#### Presencial:

- ✓ al CGE (Centre Gestor d'Emergències)
- ✓ al lloc de l'incident

Telefònic: 112

### Canals de recepció

#### Presencial:

- ✓ al CGE (Centre Gestor d'Emergències)
- ✓ al lloc de l'incident

### Objectius de gestió

- ✓ *Ser-hi presents cada dia de l'any i durant les 24 hores.*

## MODALITAT 2: ASSESSORAMENT TÈCNIC

### Descripció

Assessorament tècnic en:

- ✓ Condicions mínimes de seguretat i autoprotecció en el disseny i l'organització dels actes multitudinaris, o esdeveniments on es prevegi una afluència massiva de persones, com ara manifestacions o ús de pirotècnia
- ✓ Assessorament en matèria de seguretat en el procés de disseny i construcció de totes les infraestructures urbanes
- ✓ Mesures d'autoprotecció i organitzatives que cal adoptar en la redacció de PAU i altres instruments d'autoprotecció
- ✓ Disseny i realització de simulacres d'emergència en activitats

### Ofereix

**Atenció. Informació/dades.** Assessorament presencial

### Cost i forma de pagament

o euros

### Centres prestadors

Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS)

### **Canals de petició**

---

**Telefònic:** al 932 915 353

**Telemàtic:**

- ✓ mitjançant correu electrònic a [protecciocivil@bcn.cat](mailto:protecciocivil@bcn.cat)
- ✓ mitjançant correu electrònic a [Simulacres\\_UPCM@bcn.cat](mailto:Simulacres_UPCM@bcn.cat)

### **Canals de gestió**

---

**Telefònic:** 932 915 353

**Telemàtic:** mitjançant correu electrònic

### **Canals de recepció**

---

**Presencial:** en el moment i al lloc de l'assessorament

### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ *Garantir un temps d'espera entre la sol·licitud de consulta i la realització inferior a 30 dies hàbils en el 90% dels casos*

## **MODALITAT 3: INFORME DE PLANS D'AUTOPROTECCIÓ**

### **Descripció**

---

Elaborar l'informe tècnic previ per a l'homologació dels plans d'autoprotecció de les instal·lacions, centres, establiments o dependències d'interès per a la protecció civil de Barcelona, així com formular les al·legacions corresponents als plans d'autoprotecció d'interès de la protecció civil de la Generalitat de Catalunya.

### **Ofereix**

---

**Document.** Informe tècnic preceptiu

### **Cost i forma de pagament**

---

Segons les taxes de [l'Ordenança fiscal 3.1](#)

### **Centres prestadors**

---

Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS)

### **Canals de petició**

---

**Telemàtic:** al [Portal HERMES](#)

### **Canals de gestió**

---

**Telemàtic:** al [Portal HERMES](#)

### **Canals de recepció**

---

**Telemàtic:** al [Portal HERMES](#)

### **Objectius de gestió**

---

- ✓ *Atendre el 100% de les sol·licituds de revisió de plans d'autoprotecció*

## ANNEXOS

### CENTRES PRESTADORS

**Data d'actualització:** 01/10/2022

### CGE (CENTRE GESTOR D'EMERGÈNCIES)

#### ADREÇA

c/ Lleida, 28  
08004 Barcelona

#### TELÈFON

112

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

#### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/on.html>

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic es fa a la plaça de Carles Buïgas, 8 (SPCPEIS). Cal cita prèvia

#### COM S'HI ARRIBA

- ✓ Bus: 37, 55
- ✓ Metro: L1, L3, L8- Espanya
- ✓ FGC: Espanya

#### DESCRIPCIÓ

Integrat a la Sala Conjunta amb la Guàrdia Urbana, els Mossos d'Esquadra i el Servei d'Emergències Mèdiques – SEM, gestiona des d'aquest indret tots els recursos humans i els materials del servei.

#### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Gestió integral d'emergències
- ✓ Extinció d'incendis i salvaments
- ✓ Intervencions relacionades amb riscos antròpics i tecnològics amb risc per als ciutadans

### PARC DE BOMBERS DE L'EIXAMPLE

#### ADREÇA

c/ Aragó, 2 (ubicació provisional mentre es construeix el nou Parc Central de Bombers)  
08036 Barcelona

#### TELÈFON

932 915 335

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

#### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/on.html>

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

L'atenció al públic es fa a la plaça de Carles Buïgas, 8 (SPCPEIS)

#### COM S'HI ARRIBA

---

- ✓ Bus: H10, 50, D20, V7, 32, 78, 115
- ✓ Metro: L3-Tarragona, L1-Hostafrancs

#### DESCRIPCIÓ

---

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Salvament i rescat de persones i animals
- ✓ Extinció d'incendis
- ✓ Intervencions relacionades amb riscos antròpics i tecnològics amb risc per als ciutadans

### PARC DE BOMBERS DE LLEVANT

#### ADREÇA

---

c/ Castella, 6-16  
08018 Barcelona

#### TELÈFON

---

932 562 630

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

#### WEB

---

<http://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/on.html>

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

L'atenció al públic es fa a la plaça de Carles Buïgas, 8 (SPCPEIS)

#### COM S'HI ARRIBA

---

- ✓ Bus: 7, 40, 42, 192
- ✓ Metro: L4-Poblenou, L1-Glòries

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Salvament i rescat de persones i animals
- ✓ Extinció d'incendis
- ✓ Intervencions relacionades amb riscos antròpics i tecnològics amb risc per als ciutadans

## PARC DE BOMBERS DE MONTJUÏC

### ADREÇA

Pg. Josep Carner, 48-56  
08038 Barcelona

### TELÈFON

932 565 444

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/on.html>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic es fa a la plaça de Carles Buïgas, 8 (SPCPEIS)

### COM S'HI ARRIBA

- ✓ Bus: 21, 121, 88
- ✓ Metro: L2, L3-Paral·lel

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Salvament i rescat de persones i animals
- ✓ Extinció d'incendis
- ✓ Intervencions relacionades amb riscos antròpics i tecnològics amb risc per als ciutadans

## PARC DE BOMBERS DE SANT ANDREU

### ADREÇA

Av. Rio de Janeiro, 68-72  
08016 Barcelona

### TELÈFON

932 539 170

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/on.html>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic es fa a la plaça de Carles Buïgas, 8 (SPCPEIS)

### COM S'HI ARRIBA

- ✓ Bus: 11, 132, 36
- ✓ Metro: L4-Lluçmajor

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Salvament i rescat de persones i animals
- ✓ Extinció d'incendis
- ✓ Intervencions relacionades amb riscos antròpics i tecnològics amb risc per als ciutadans

## PARC DE BOMBERS DE VALL D'HEBRON

### ADREÇA

c/ Coll i Alentorn, 5  
08035 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

932 749 900

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/on.html>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic es fa a la plaça de Carles Buïgas, 8 (SPCPEIS)

### COM S'HI ARRIBA

- ✓ Bus: 19, 76, V15, 119, 185
- ✓ Metro: L3, L5-Vall d'Hebron

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Salvament i rescat de persones i animals
- ✓ Extinció d'incendis
- ✓ Intervencions relacionades amb riscos antròpics i tecnològics amb risc per als ciutadans
- ✓ Divulgació, assessorament i formació en prevenció d'incendis

## PARC DE BOMBERS DE VALLVIDRERA

### ADREÇA

Ctra. Vallvidrera a Barcelona, 43-53  
08035 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

934 069 382

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/on.html>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic es fa a la plaça de Carles Buïgas, 8 (SPCPEIS)

### COM S'HI ARRIBA

- ✓ Bus: 111

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Salvament i rescat de persones i animals
- ✓ Extinció d'incendis
- ✓ Intervencions relacionades amb riscos antròpics i tecnològics amb risc per als ciutadans

## PARC DE BOMBERS DE ZONA FRANCA

### ADREÇA

c/ Número 60 Zona Franca, 8-10  
08040 Barcelona

### TELÈFON

932 237 700

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/on.html>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic es fa a la plaça de Carles Buigas, 8 (SPCPEIS)

### COM S'HI ARRIBA

- ✓ **Bus:** 21, 37, 109, V3, 23
- ✓ **Metro:** L9S-Fira

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Salvament i rescat de persones i animals
- ✓ Extinció d'incendis
- ✓ Intervencions relacionades amb riscos antròpics i tecnològics amb risc per als ciutadans
- ✓ Divulgació, assessorament i formació en prevenció d'incendis

## ESPAI BOMBERS

### ADREÇA

c/ Lleida, 30  
08004 Barcelona

### TELÈFON

932 565 434

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/on.html>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic es fa a C. Lleida, 30 (cada dia excepte dilluns)

Dilluns - Tancat

Dimarts i dijous, de 10.00 a 14.00 h

Dimecres i divendres, de 10.00 a 14.00 h i de 16.00 a 20.00 h

Dissabtes, d'11.00 a 15.00 h i de 16.00 a 20.00 h

Diumenges i festius, d'11.00 a 15.00 h

### COM S'HI ARRIBA

- ✓ **Bus:** 37, 55
- ✓ **Metro:** L1, L3, L8- Espanya
- ✓ **FGC:** Espanya

## DESCRIPCIÓ

---

Espai museístic i aules per a tallers de divulgació de prevenció d'incendis

## MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Divulgació, assessorament i formació en prevenció d'incendis
- ✓ Divulgació dels consells de seguretat a la ciutadania i impuls del reconeixement de la memòria històrica
- ✓ Coordinació de les iniciatives solidàries de bombers

## AULA DE LA PREVENCIÓ (PARC DE BOMBERS DE LA VALL D'HEBRON)

### ADREÇA

---

c/ Coll i Alentorn, 5  
08035 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

---

600 755 767

### WEB

---

<http://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/on.html>

### ADREÇA ELECTRÒNICA

---

[prevencioescoles@bcn.cat](mailto:prevencioescoles@bcn.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

Presencial: dies laborables (excepte agost)

Telemàtic: permanent

### COM S'HI ARRIBA

---

- ✓ Bus: 19, 76, V15, 119, 185
- ✓ Metro: L3, L5-Vall d'Hebron

## DESCRIPCIÓ

---

Aula de la prevenció per a formació escolar i altres col·lectius

## MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Divulgació, assessorament i formació en prevenció d'incendis



## SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data d'actualització: 17/08/2023

### SALVAMENTS

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022
Quantitat de serveis de salvament duts a terme	6.445	7.492
Percentatge dels casos en què el temps d'arribada al lloc del servei de salvament és inferior a 10 minuts	93,53%	93,59%

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Arribar al lloc del servei de salvament en un temps inferior a 10 minuts en el 90% dels casos

	2021	2022
Percentatge assolit	93,53%	93,59%
Grau d'acompliment	104%	104%

Proposta per al 2023:

- ✓ Arribar al lloc del servei de salvament en un temps inferior a 10 minuts en el 90% dels casos

### EXTINCIÓ D'INCENDIS I EXPLOSIONS

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022
Quantitat de serveis d'extinció d'incendis efectuats	4.287	4.201
Percentatge dels casos en què el temps d'arribada a l'incendi és inferior a 10 minuts	95,78%	96,97%

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Arribar a l'incendi en un temps inferior a 10 minuts en el 90% dels casos

	2021	2022
Percentatge assolit	95,78%	96,97%
Grau d'acompliment	106%	108%

Proposta per al 2023:

- ✓ Arribar al lloc de l'incendi en un temps inferior a 10 minuts en el 90% dels casos

## ASSISTÈNCIES TÈCNIQUES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022
Quantitat d'assistències tècniques realitzades	4.696	4.507
Percentatge dels casos urgents en què el temps d'arribada al lloc de l'assistència tècnica és inferior a 10 minuts	95,78%	96,97%

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Arribar al lloc de l'assistència tècnica en un temps inferior a 10 minuts en el 90% dels casos d'assistències tècniques de caràcter urgent**

	2021	2022
Percentatge assolit	95,78%	96,97%
Grau d'acompliment	106%	108%

Proposta per al 2023:

- ✓ Arribar al lloc de l'assistència tècnica en un temps inferior a 10 minuts en el 90% dels casos d'assistències tècniques de caràcter urgent

## PREVENCIÓ OPERATIVES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022
Nombre de prevencions operatives	2.278	2.374
Nombre de simulacres realitzats en empreses del Port	25	25

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Assolir un nombre mínim de 2.000 prevencions operatives anuals**

	2021	2022
Nombre assolit	2.278	2.374
Grau d'acompliment	113,9%	118,7%

2. **Fer un mínim de 20 simulacres anuals en empreses del Port de Barcelona**

	2021	2022
Nombre assolit	25	25
Grau d'acompliment	125%	125%

Proposta per al 2023:

- ✓ Assolir un nombre mínim de 2.000 prevencions operatives anuals
- ✓ Fer un mínim de 20 simulacres anuals en empreses del Port de Barcelona

## INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022
Quantitat d'informes i inspeccions sol·licitats	832	857
Temps mitjà de lliurament de l'informe sobre projectes d'obres i activitats des de la sol·licitud	48 dies naturals	40
Visites de consulta (presencial + telemàtica)	679	566
Consultes telefòniques	1.584	1.605
Percentatge de consultes resoltes en menys de 15 dies naturals	75%	No es disposa <sup>1</sup> d'informació
Investigació d'incendis	5	2
Escolars que visiten l'SPCPEIS (Aula de la Prevenció + tallers EB)	6.719	12.430
Escoles que visiten l'SPCPEIS	181	512
Alumnes d'escoles visitades	823	3.143
Centres (escoles, centres cívics...) visitats per l'SPCPEIS	22	211
Altres col·lectius visitats per l'SPCPEIS (nombre de persones)	140	16.767
Persones que han visitat l'Espai Bombers (museu)	9.783	12.523
Percentatge de visites que mostren un grau de satisfacció de 5 sobre 5	80%	No es disposa <sup>2</sup> d'informació

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

## 1. Assolir un temps mitjà de lliurament de l'informe sol·licitat inferior a 50 dies naturals

	2021	2022
Temps mitjà assolit (dies naturals)	48	40
<i>Grau d'acompliment</i>	104%	125%

## 2. Resoldre almenys el 75% de les sol·licituds de consulta en un temps inferior a 15 dies naturals

	2021	2022 <sup>3</sup>
Percentatge assolit	48	No s'ha pogut valorar
<i>Grau d'acompliment</i>	104%	-

<sup>1</sup> No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

<sup>2</sup> No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

<sup>3</sup> No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

### 3. Assolir un grau de satisfacció de 5 sobre 5 en el 80% de les visites a l'Espai Bombers

	2021	2022 <sup>4</sup>
Percentatge assolit	48	No s'ha pogut valorar
Grau d'acompliment	104%	-

Proposta per al 2023:

- ✓ Assolir un temps mitjà de lliurament de l'informe sol·licitat inferior a 45 dies naturals
- ✓ Resoldre almenys el 75% de les sol·licituds de consulta en un temps mitjà inferior a 15 dies naturals
- ✓ Assolir un grau de satisfacció de 5 sobre 5 en el 80% de les accions de divulgació (valorades pel sol·licitant de la divulgació)

## MODALITAT 1: INSPECCIÓ I INFORMES SOBRE PROJECTES D'OBRES I D'ACTIVITATS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022
Quantitat d'informes i inspeccions sol·licitats	832	857
Temps mitjà de lliurament de l'informe sobre projectes d'obres i activitats des de la sol·licitud	48 dies naturals	40

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Assolir un temps mitjà de lliurament de l'informe sol·licitat inferior a 50 dies naturals

	2021	2022
Temps mitjà assolit (dies naturals)	48	40
Grau d'acompliment	104%	125%

Proposta per al 2023:

- ✓ Assolir un temps mitjà de lliurament de l'informe sol·licitat inferior a 45 dies naturals

## MODALITAT 2: ASSESSORAMENT I FORMACIÓ EN PREVENCIÓ NORMATIVA I PRESTACIONAL D'INCENDIS. INVESTIGACIÓ D'INCENDIS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022
Visites de consulta (presencial + telemàtica)	679	566
Consultes telefòniques	1.584	1.605
Investigació d'incendis	5	2
Percentatge de consultes resoltes en menys de 15 dies naturals	75%	No es disposa d'informació <sup>5</sup>

<sup>4</sup> No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

<sup>5</sup> No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Resoldre almenys el 75% de les sol·licituds de consulta en un temps mitjà inferior a 15 dies naturals.

	2021	2022
Percentatge assolit	75%	No s'ha pogut valorar <sup>6</sup>
Grau d'acompliment	100%	-

Proposta per al 2023:

- ✓ Resoldre almenys el 75% de les sol·licituds de consulta en un temps mitjà inferior a 15 dies naturals

## MODALITAT 3: DIVULGACIÓ DELS CONSELLS DE SEGURETAT I PREVENCIÓ I IMPULS DE LA MEMÒRIA HISTÒRICA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022
Escolars que visiten l'SPCPEIS (Aula de la Prevenció+ tallers EB)	6.719	12.430
Escoles que visiten l'SPCPEIS	181	512
Alumnes d'escoles visitades	823	3.143
Centres (escoles, centres cívics...) visitats per l'SPCPEIS	22	211
Altres col·lectius visitats per l'SPCPEIS (nombre de persones)	140	16.767
Persones que han visitat l'Espai Bombers (museu)	9.783	12.523
Percentatge de tallers impartits respecte als demanats	98%	No es disposa <sup>7</sup> d'informació
Percentatge de visites que declaren un 100% de satisfacció	100%	No es disposa <sup>8</sup> d'informació
Percentatge de temps en què el web és operatiu	100%	No es disposa <sup>9</sup> d'informació

<sup>6</sup> No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

<sup>7</sup> No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

<sup>8</sup> No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

<sup>9</sup> No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Fer un mínim del 95% dels tallers demanats

	2021	2022 <sup>10</sup>
Percentatge assolit	98%	No s'ha pogut valorar
<i>Grau d'acompliment</i>	103%	-

### 2. Assolir un grau de satisfacció de 5 sobre 5 en el 80% de les visites a l'Espai Bombers

	2021	2022 <sup>11</sup>
Percentatge assolit	100%	No s'ha pogut valorar
<i>Grau d'acompliment</i>	118%	-

Proposta per al 2023:

- ✓ Assolir un grau de satisfacció de 5 sobre 5 en el 80% de les accions de divulgació (valorades pel sol·licitant de la divulgació)

## PROTECCIÓ CIVIL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022
Plans d'autoprotecció revisats	138	291
Informes de llicències	8	32
Percentatge d'expedients tramitats en menys de 30 dies naturals	90%	90%

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Tramitar el 90% dels expedients en menys de 30 dies naturals

	2021	2022
Nombre assolit	90%	90%
<i>Grau d'acompliment</i>	100%	100%

Proposta per al 2023:

- ✓ Tramitar el 90% dels expedients en un termini inferior a 30 dies naturals

<sup>10</sup> No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

<sup>11</sup> No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

## MODALITAT 1: GESTIÓ INTEGRAL D'EMERGÈNCIES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022
Activacions de plans d'emergències municipals	26	20
Presència cada dia de l'any i durant les 24 hores	100%	100%

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### Ser-hi presents cada dia de l'any i durant les 24 hores

	2021	2022
% d'acompliment	100%	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	100%	100%

Proposta per al 2023:

- ✓ Tramitar el 90% dels expedients en menys de 30 dies naturals

## MODALITAT 2: ASSESSORAMENT TÈCNIC

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022
Informes d'esdeveniments especials	8	32
Percentatge de consultes resoltes en menys de 30 dies hàbils	95%	95%

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

Garantir un temps d'espera entre la sol·licitud de consulta i la realització inferior a 30 dies hàbils en el 90% dels casos

	2021	2022
Percentatge assolit	95%	95%
<i>Grau d'acompliment</i>	106%	106%

Proposta per al 2023:

- ✓ Garantir un temps d'espera entre la sol·licitud de consulta i la realització inferior a 30 dies hàbils en el 90% dels casos

## MODALITAT 3: INFORME DE PLANS D'AUTOPROTECCIÓ

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022
Plans d'autoprotecció d'interès local de protecció civil revisats	138	124
Percentatge de sol·licituds d'atesos	100%	100%

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

---

### 1. **Atendre el 100% de les sol·licituds de revisió de plans d'autoprotecció d'interès local de protecció civil**

	2021	2022
Percentatge assolit	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%

#### Proposta per al 2023:

- ✓ *Atendre el 100% de les sol·licituds de revisió de plans d'autoprotecció d'interès local de protecció civil*