



**Ajuntament
de Barcelona**

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

Data d'actualització: 13/05/2025

Data d'aprovació: 22/12/2022

ÍNDEX

MISSIÓ	- 2 -
Dades de contacte.....	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments.....	- 3 -
SERVEIS.....	- 4 -
SALVAMENTS	- 4 -
EXTINCIÓ D'INCENDIS I EXPLOSIONS	- 6 -
ASSISTÈNCIES TÈCNIQUES	- 7 -
PREVENCIÓ D'EMERGÈNCIES	- 11 -
PROTECCIÓ CIVIL	- 15 -
ANNEXOS.....	- 19 -
CENTRES PRESTADORS	- 19 -
SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ	- 26 -

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 acostia 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

WEB

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

CORREU ELECTRÒNIC

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h

COM ARRIBAR-HI

- ✓ 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.

COMPENSACIONS ESTABLERTES PER A INCOMPLIMENTS

La possibilitat d'un incompliment dels compromisos i el seu reconeixement no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

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 o ciutadana 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 (aprobat 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

Gratuït

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 – Parc de la Prevenció
- ✓ 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-comunicacio-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 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 del 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 (aprobat 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, activitats, infraestructures i edificis](#))
- 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. 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-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 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 (aprobat 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 reiterats 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-comunicacio-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.*

PREVENCIIONS 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.).
- ✓ Anàlisis 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 (aprobat 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 reiterats 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-comunicacio-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://ajuntament.barcelona.cat/norma-portal-juridic/ca/vid/844908512>

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Reglament de règim interior de l'SPCPEIS (aprobat 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/ca/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 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

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

Sense cost.

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

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 45 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 – Parc de la Prevenció

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 per la persona sol·licitant

Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** a l'Espai Bombers – Parc de la Prevenció, 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 la 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 – Parc de la Prevenció (escolars de 5 a 18 anys)
- ✓ Tallers de tecnologia aplicada a batxillerat (Espai Bombers – Parc de la Prevenció)
- ✓ Visites guiades a l'Espai Bombers – Parc de la Prevenció
- ✓ Visita del vehicle pedagògic a les escoles. PREvenim!
- ✓ Visita a l'espai expositiu Espai Bombers – Parc de la Prevenció

Cost i forma de pagament

Gratuït a l'Aula de la Prevenció. Tallers a l'Espai Bombers - Parc de la Prevenció segons [l'ordenança fiscal 3.2](#)

Pagament segons el que estableix [l'ordenança fiscal general](#)

Centres prestadors

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

Canals de petició

Centres de formació:

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

Ciutadania en general:

- ✓ Telefònic: al 932 565 434
- ✓ Telemàtic: espaibombers@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 per la persona 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 – Parc de la Prevenció, per a tallers i visites guiades al museu
- ✓ **Presencial:** als mateixos centres educatius en sessions del vehicle pedagògic PREvenim!
- ✓ **Telemàtic:** al terminal de la persona usuària, per a informació web

Objectius de gestió

- ✓ *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

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](#)

Competència específica, atenent a la llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta Municipal de Barcelona. Articles 136 a 140.

- ✓ <https://ajuntament.barcelona.cat/norma-portal-juridic/ca/vid/844908512>

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

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

Capítol XVII, Carta municipal de Barcelona

- ✓ <https://ajuntament.barcelona.cat/norma-portal-juridic/ca/vid/844908512>

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 grans 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

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

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
- ✓ mitjançant correu electrònic a 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 d'interès local de protecció civil.

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data d'actualització: 13/05/2025

CGE (CENTRE GESTOR D'EMERGÈNCIES)

ADREÇA

c/ Lleida, 28
08004 Barcelona

TELÈFON

112

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/contacte>

ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobús: 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 la ciutadania i el medi ambient

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

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/contacte>

ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

COM S'HI ARRIBA

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

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Salvament i rescat de persones i animals
- ✓ Extinció d'incendis
- ✓ Intervencions relacionades amb riscos antròpics i tecnològics amb risc per a la ciutadania i el medi ambient

PARC DE BOMBERS DE LLEVANT

ADREÇA

c/ Castella, 6-16
08018 Barcelona

TELÈFON

932 562 630

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/contacte>

ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobús: 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 a la ciutadania i el medi ambient

PARC DE BOMBERS DE MONTJUÏC

ADREÇA

Pg. Josep Carner, 48-56
08038 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

932 565 444

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/contacte>

ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobús: 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 a la ciutadania i el medi ambient

PARC DE BOMBERS DE SANT ANDREU

ADREÇA

Av. Rio de Janeiro, 68-72
08016 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

TELÈFON

932 539 170

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/contacte>

ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobús: 11, 132, 36
- ✓ Metro: L4-Llucmajor

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Salvament i rescat de persones i animals
- ✓ Extinció d'incendis

- ✓ Intervencions relacionades amb riscos antròpics i tecnològics amb risc per a la ciutadania i el medi ambient

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

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/contacte>

ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobús: 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 a la ciutadania i el medi ambient
- ✓ 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

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/contacte>

ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobús: 111

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Salvament i rescat de persones i animals
- ✓ Extinció d'incendis
- ✓ Intervencions relacionades amb riscos antròpics i tecnològics amb risc per a la ciutadania i el medi ambient

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

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/contacte>

ATENCIÓ AL PÚBLIC

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

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobús: 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 a la ciutadania i el medi ambient
- ✓ Divulgació, assessorament i formació en prevenció d'incendis

ESPAI BOMBERS – PARC DE LA PREVENCIÓ

ADREÇA

c/ Lleida, 30
08004 Barcelona

TELÈFON

932 565 434

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/contacte>

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

- ✓ Autobús: 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

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/contacte>

ADREÇA ELECTRÒNICA

prevencioescoles@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

Presencial: dies laborables (excepte agost)

Telemàtic: permanent

COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobús: 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: 13/05/2025

SALVAMENTS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022	2023	2024
Quantitat de serveis de salvament duts a terme	6.445	7.492	8.048	8.445
Percentatge dels casos en què el temps d'arribada al lloc del servei de salvament és inferior a 10 minuts	93,53%	93,59%	94,36%	94,55%

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	2023	2024
Percentatge assolit	93,53%	93,59%	94,36%	94,55%
Grau d'acompliment	104%	104%	105%	105%

Proposta per al 2025:

- ✓ 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	2023	2024
Quantitat de serveis d'extinció d'incendis efectuats	4.287	4.201	4.651	4.718
Percentatge dels casos en què el temps d'arribada a l'incendi és inferior a 10 minuts	95,78%	96,97%	97,34%	97,81%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2021	2022	2023	2024
Percentatge assolit	95,78%	96,97%	97,34%	97,81%
Grau d'acompliment	106%	108%	108%	109%

Proposta per al 2025:

- ✓ 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	2023	2024
Quantitat d'assistències tècniques realitzades	4.696	4.507	5.206	5.556
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%	89,28%	89,13%

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	2023	2024
Percentatge assolit	95,78%	96,97%	89,28%	89,13%
Grau d'acompliment	106%	108%	99%	99%

Proposta per al 2025:

- ✓ 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

PREVENCIIONS OPERATIVES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022	2023	2024
Nombre de prevencions operatives	2.278	2.374	2.266	2.289
Nombre de simulacres realitzats en empreses del Port	25	25	24	26

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Assolir un nombre mínim de 2.000 prevencions operatives anuals

	2021	2022	2023	2024
Nombre assolit	2.278	2.374	2.266	2.289
Grau d'acompliment	113,9%	118,7%	113%	114%

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

	2021	2022	2023	2024
Nombre assolit	25	25	24	26
Grau d'acompliment	125%	125%	120%	130%

Proposta per al 2025:

- ✓ 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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022	2023	2024
Quantitat d'informes i inspeccions sol·licitats	832	857	-	-
Quantitat d'informes i inspeccions realitzats	-	-	740	993
Temps mitjà de lliurament de l'informe sobre projectes d'obres i activitats des de la sol·licitud (dies naturals)	48	40	37	34
Visites de consulta (presencial + telemàtica)	679	566	516	593
Consultes telefòniques	1.584	1.605	1.677	-
Consultes via correu electrònic	-	-	-	1.084
Percentatge de consultes resoltes en menys de 15 dies naturals	75%	No es disposa ¹ d'informació	28,3%	5,6%
Investigació d'incendis	5	2	1	1
Escolars que visiten l'SPCPEIS (Aula de la Prevenció + tallers EB)	6.719	12.430	9.267	9.252
Escoles que visiten l'SPCPEIS	181	512	310	372
Alumnes d'escoles visitades	823	3.143	5.604	920
Centres (escoles, centres cívics...) visitats per l'SPCPEIS	22	211	95	159
Altres col·lectius visitats per l'SPCPEIS (nombre de persones)	140	16.767	5.906	10.551
Persones que han visitat l'Espai Bombers - Parc de la Prevenció (museu)	9.783	12.523	6.416	4.939
Percentatge de visites que mostren un grau de satisfacció de 5 sobre 5	80%	No es disposa ² d'informació	No disponible ³	76,1%

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

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

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

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2021	2022	2023
Temps mitjà assolit (dies naturals)	48	40	37
Grau d'acompliment	104%	125%	135%

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

	2024
Temps mitjà assolit (dies naturals)	34
Grau d'acompliment	132%

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

	2021	2022 ⁴	2023 ⁵	2024
Percentatge assolit	75%	No s'ha pogut valorar	28,3%	5,6%
Grau d'acompliment	100%	-	37%	7%

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

	2021	2022 ⁶	2023 ⁷
Percentatge assolit	100%	No s'ha pogut valorar	No disponible
Grau d'acompliment	118%	-	-

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

	2024
Percentatge assolit	76,1%
Grau d'acompliment	95%

Proposta per al 2025:

- ✓ 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)

⁴ No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA.

⁵ No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA.

⁶ No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA.

⁷ No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA.

MODALITAT 1: INSPECCIÓ I INFORMES SOBRE PROJECTES D'OBRES I D'ACTIVITATS**INDICADORS DE GESTIÓ**

	2021	2022	2023	2024
Quantitat d'informes i inspeccions sol·licitats	832	857	740	993
Temps mitjà de lliurament (dies naturals) de l'informe sobre projectes d'obres i activitats des de la sol·licitud	48	40	37	34

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2021	2022	2023
Temps mitjà assolit (dies naturals)	48	40	37
Grau d'acompliment	104%	125%	135%

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

	2024
Temps mitjà assolit (dies naturals)	34
Grau d'acompliment	132%

Proposta per al 2025:

- ✓ 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	2023	2024
Visites de consulta (presencial + telemàtica)	679	566	516	593
Consultes telefòniques	1.584	1.605	1.677	-
Consultes via correu electrònic	-	-	-	1.084
Investigació d'incendis	5	2	1	1
Percentatge de consultes resoltes en menys de 15 dies naturals	75%	No es disposa d'informació ⁸	28,3%	5,6%

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	2023	2024
Percentatge assolit	75%	No s'ha pogut valorar ⁹	28,3%	5,6%
Grau d'acompliment	100%	-	38%	7%

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

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

Proposta per al 2025:

- ✓ 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	2023	2024
Escolars que visiten l'SPCPEIS (Aula de la Prevenció+ tallers EB)	6.719	12.430	9.267	9.252
Escoles que visiten l'SPCPEIS	181	512	310	372
Alumnes d'escoles visitades	823	3.143	5.604	920
Centres (escoles, centres cívics...) visitats per l'SPCPEIS	22	211	95	159
Altres col·lectius visitats per l'SPCPEIS (nombre de persones)	140	16.767	5.906	10.551
Persones que han visitat l'Espai Bombers – Parc de la Prevenció (museu)	9.783	12.523	6.416	4.939
Percentatge de tallers impartits respecte als demanats	98%	No es disposa ¹⁰ d'informació	No Disponible ¹¹	-
Percentatge de visites que declaren un 100% de satisfacció	100%	No es disposa ¹² d'informació	No Disponible ¹³	-
Percentatge de temps en què el web és operatiu	100%	No es disposa ¹⁴ d'informació	No Disponible ¹⁵	-

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Fer un mínim del 95% dels tallers demanats

	2021	2022 ¹⁶
Percentatge assolit	98%	No s'ha pogut valorar
Grau d'acompliment	103%	-

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

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

¹² No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

¹³ No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

¹⁴ No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

¹⁵ No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

¹⁶ No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

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

	2021	2022 ¹⁷	2023
Percentatge assolit	100%	No s'ha pogut valorar	80%
Grau d'acompliment	118%	-	100%

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

	2024
Percentatge assolit	76,1%
Grau d'acompliment	95%

Proposta per al 2025:

- ✓ 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	2023	2024
Plans d'autoprotecció revisats	138	291	325	346
Informes de llicències	8	32	33	37
Percentatge d'expedients tramitats en menys de 30 dies naturals	90%	90%	90%	90%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2021	2022	2023	2024
Nombre assolit	90%	90%	90%	90%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2025:

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

MODALITAT 1: GESTIÓ INTEGRAL D'EMERGÈNCIES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022	2023	2024
Activacions de plans d'emergències municipals	26	20	22	23
Presència cada dia de l'any i durant les 24 hores	100%	100%	100%	100%

¹⁷ No ha estat possible implantar un sistema informàtic de gestió d'aquest indicador o SLA

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

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

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

	2023	2024
% d'acompliment	100%	90%
Grau d'acompliment	111%	100%

Proposta per al 2025:

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

MODALITAT 2: ASSESSORAMENT TÈCNIC

INDICADORS DE GESTIÓ

	2021	2022	2023	2024
Informes d'esdeveniments especials	8	32	33	37
Percentatge de consultes resoltes en menys de 30 dies hàbils	95%	95%	95%	95%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. 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	2023	2024
Percentatge assolit	95%	95%	95%	95%
Grau d'acompliment	106%	106%	106%	106%

Proposta per al 2025:

- ✓ 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	2023	2024
Plans d'autoprotecció d'interès local de protecció civil revisats	138	124	114	126
Percentatge de sol·licituds de revisió de plans d'autoprotecció atesos ¹⁸	100%	100%	100%	100%

¹⁸ Canvi en el redactat de l'indicador respecte edicions anteriors (abans: Percentatge de sol·licituds d'atesos)

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	2023	2024
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%
Grau d'acompliment	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2025:

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