



Ajuntament
de Barcelona

Carta de Servicios del Servicio de Protección Civil, Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPCPEIS)

Fecha de actualización: 02/07/2024

Fecha de aprobación: 22/12/2022

ÍNDICE

Misión	- 2 -
Datos de contacto	- 2 -
Compromisos de calidad	- 3 -
Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias.....	- 3 -
Servicios.....	- 4 -
SALVAMENTOS	- 4 -
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y EXPLOSIONES	- 6 -
ASISTENCIAS TÉCNICAS.....	- 7 -
PREVENCIONES OPERATIVAS.....	- 9 -
PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS	- 11 -
PROTECCIÓN CIVIL.....	- 15 -
ANEXOS	- 18 -
CENTROS PRESTADORES	- 18 -
SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN	- 24 -

La Carta de Servicios del **Servicio de Protección Civil, Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPCPEIS)** está dirigida personas, entidades, profesionales, empresas y organizaciones con interés en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La Carta de Servicios ayuda a que la ciudadanía esté informada de los servicios que ofrece y lleva a cabo el **Servicio de Protección Civil, Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPCPEIS)**, a la vez que acerca la Administración pública a los ciudadanos y ciudadanas que son sus usuarios:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Hace que la ciudadanía conozca qué puede exigir y a qué está obligada.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos primordiales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, y de recogida y respuesta a las quejas y a las sugerencias.
- ✓ La carta da transparencia a la gestión y permite saber el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y en su cumplimiento.

MISIÓN

Velar, proteger y salvar.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

C. Lleida, 30, 08004 Barcelona
Véase la ubicación [aquí](#)

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/es/>

TELÉFONO

932 915 353

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 h

CÓMO LLEGAR

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

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ✓ Se necesita cita previa

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Tiempo de llegada a los servicios urgentes inferior a 10 minutos en el 90 % de los casos

Indicadores y objetivos generales

- ✓ Actuación inmediata en urgencias
 - Llegar en menos de 10 minutos en el 90 % de las urgencias dentro del núcleo urbano
- ✓ Realización de acciones para la mejora de la prevención
 - Inspeccionar, de oficio o a petición de los servicios técnicos del Distrito, las medidas de seguridad de edificios o locales de concurrencia pública de gran aforo
 - Realizar campañas de difusión de la cultura de la seguridad y la prevención y actividades formativas en las escuelas y entre las personas mayores, entre otras acciones
 - Asesorar a la ciudadanía y a las empresas que lo soliciten sobre medidas de autoprotección y planes de emergencia en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su petición
- ✓ Atención en la solicitud de trámites e informes
 - Responder todas las consultas y entregar los informes de intervención solicitados en un tiempo máximo de 10 días hábiles a partir del momento de su solicitud
 - Tramitar los informes preceptivos de proyectos de obras y actividades en un tiempo máximo de 20 días hábiles en el 90 % de las solicitudes a partir del momento en que lo reciban en Bomberos

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento

1. Presentación de la queja/sugerencia
2. Recepción de la queja/sugerencia en el órgano responsable de su resolución
3. Resolución de la queja/sugerencia por parte del órgano responsable
4. Respuesta en caso de que se haya solicitado

Canales:

- ✓ Presencial: en el lugar del incidente
- ✓ Presencial: en las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ Telemático: en el apartado de Bomberos de la Atención en Línea
- ✓ Correo postal: C. Lleida, 30 – 08004 Barcelona
- ✓ Telefónico: 010
- ✓ Mass media: emisión de contenidos en medios de comunicación

TIEMPO DE RESPUESTA

Inferior a 30 días.

COMPENSACIONES ESTABLECIDAS PARA INCUMPLIMIENTOS

La posibilidad de un incumplimiento de los compromisos y su reconocimiento no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

SERVICIOS

- ✓ Salvamentos
- ✓ Extinción de incendios y explosiones
- ✓ Asistencias técnicas
- ✓ Prevenciones operativas
- ✓ Prevención de emergencias
- ✓ Protección civil

SALVAMENTOS

DESCRIPCIÓN

Búsqueda, localización, salvamento, rescate y atención de personas o animales en caso de incidente, y elaboración del informe del servicio si se solicita. Asistencia sanitaria en la zona caliente de la emergencia.

Entornos de actuación:

- Urbano: edificios e infraestructuras en superficie o soterradas
- Entorno natural: forestal, fluvial o marítimo
- Vía pública, industrial, ferroviario, etc.

UTILIDAD

Superar una situación de riesgo en la que el ciudadano no puede salir adelante por sus propios medios. Rescate de animales atrapados.

GARANTÍA

Competencia propia, según los artículos 66 y 67 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el [texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña](#).

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Reglamento de régimen interior del SPCPEIS (aprobado el 25 de noviembre del 1983 y modificado en marzo 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>

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ Recibir el servicio de salvamento
- ✓ Vivir con seguridad (artículo 15, [Estatuto de Autonomía de Cataluña](#))

Deberes:

- ✓ No actuar de forma temeraria
- ✓ Colaborar con los servicios de prevención y extinción de incendios (artículo 3 de la [Ley 5/1994, de 4 de mayo, de regulación de los servicios de prevención y extinción de incendios y de salvamentos de Cataluña](#))

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Activación de la emergencia (llamada)
2. Asignación de recursos para la intervención
3. Desplazamiento hasta el lugar de la emergencia

4. Salvamento, acompañamiento y retorno a la normalidad del lugar
5. Retorno de los efectivos al parque
6. Informe del servicio

Ofrece

Atención. Intervención. Documento. Rescate de personas, rescate de animales y asistencia sanitaria. Informe de actuación.

Coste y forma de pago

Gratuito

Centros prestadores

- ✓ Centro Gestor de Emergencias
- ✓ Parque de Bomberos de L'Eixample
- ✓ Parque de Bomberos de Llevant
- ✓ Parque de Bomberos de Montjuïc
- ✓ Parque de Bomberos de Sant Andreu
- ✓ Parque de Bomberos de la Vall d'Hebron
- ✓ Parque de Bomberos de Vallvidrera
- ✓ Parque de Bomberos de Zona Franca
- ✓ Espacio Bomberos
- ✓ Aula de la Prevención (Parque de Bomberos de la Vall d'Hebron)

Canales de petición

- Servicio de salvamento:
- ✓ **Telefónico:** en el 112
- Informe:
- ✓ **Telemático:** Tramitación con certificado digital a través de internet
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001336>
 - ✓ **Presencial:**
 - En la [Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana](#)
 - En las oficinas OAC: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
 - En las oficinas del SPCPEIS, plaza de Carles Buigas, 8
 - ✓ **Correo postal:** por carta dirigida al SPCPEIS - plaza de Carles Buigas, 8 – 08004 Barcelona

Canales de gestión

- ✓ **Telefónico:** en el 112

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en el lugar del incidente
- ✓ **Correo postal:** recepción del informe por correo postal / correo electrónico

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ *Llegar al lugar del servicio de salvamento en un tiempo inferior a 10 minutos en el 90 % de los casos*

EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y EXPLOSIONES

DESCRIPCIÓN

Extinción de incendios de origen fortuito o provocado, en cualquier entorno y elaboración del informe del servicio en caso de demanda.

UTILIDAD

Limitar y minimizar los daños personales y a los bienes provocados por un incendio o explosión.

GARANTÍA

Competencia propia, según los artículos 66 y 67 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el [texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña](#)

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Reglamento de régimen interior del SPCPEIS (aprobado el 25 de noviembre del 1983 y modificado en marzo 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>

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- Recibir el servicio de extinción de incendios
- Vivir con seguridad (artículo 15, [Estatuto de Autonomía de Cataluña](#))

Deberes:

- Cumplir con la normativa en materia de prevención de incendios y autoprotección (art. 5 de la [Ley 3/2010, de prevención y seguridad en materia de incendios en establecimientos, actividades, infraestructuras y edificios](#))
- Colaborar con los servicios de prevención y extinción de incendios (artículo 3 de la [Ley 5/1994, de 4 de mayo, de regulación de los servicios de prevención y extinción de incendios y de salvamentos de Cataluña](#))

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Activación de la emergencia (llamada)
2. Asignación de recursos para la intervención
3. Desplazamiento hasta el lugar de la emergencia
4. Extinción del incendio y atención a los afectados
5. Retorno a la normalidad del lugar
6. Retorno de los efectivos al parque
7. Informe del servicio

Ofrece

Atención. Intervención. Documento. Extinción del incendio, presencia en el simulacro. Informe de actuación.

Coste y forma de pago

Gratuito, excepto intencionalidad o negligencia grave probada del sujeto pasivo, en cuyo caso se aplican las tasas vigentes establecidas en [la Ordenanza fiscal 3.2.](#)

Forma de pago según lo establecido en [la Ordenanza Fiscal General](#)

Centros prestadores

- ✓ Parque de Bomberos de L'Eixample
- ✓ Parque de Bomberos de Llevant
- ✓ Parque de Bomberos de Montjuïc
- ✓ Parque de Bomberos de Sant Andreu
- ✓ Parque de Bomberos de la Vall d'Hebron
- ✓ Parque de Bomberos de Vallvidrera
- ✓ Parque de Bomberos de Zona Franca

Canales de petición

- Servicio de salvamento:
- ✓ Telefónico: en el 112
- Informe:
- ✓ Telemático: tramitación con certificado digital a través de internet
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001336>
 - ✓ Presencial:
 - En la [Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana](#)
 - En las oficinas OAC: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
 - En las oficinas del SPCPEIS, plaza de Carles Buïgas, 8
 - ✓ Correo postal: por carta dirigida al SPCPEIS - plaza de Carles Buïgas, 8 – 08004 Barcelona

Canales de gestión

- ✓ Telefónico: en el 112

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el lugar del incidente
- ✓ Correo postal: recepción del informe por correo postal / correo electrónico

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ *Llegar al incendio en un tiempo inferior a 10 minutos en el 90 % de los casos*

ASISTENCIAS TÉCNICAS

DESCRIPCIÓN

Intervenciones relacionadas con riesgos antrópicos y tecnológicos, y elaboración del informe del servicio en caso de demanda.

Patologías diversas de elementos constructivos, estabilización y/o saneamiento. Retirada de elementos con peligro de caída. Actuación en ventoleras, temporales de lluvia e inundaciones. Actuación en incidentes en la red de servicios: agua, gas o electricidad.

Intervención en accidentes con productos químicos o radiológicos, etc.

UTILIDAD

Minimizar los riesgos que pueden implicar daños a las personas, animales o bienes.

GARANTÍA

Competencia propia, según los artículos 66 y 67 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el [texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen local de Cataluña](#)

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Reglamento de régimen interior del SPCPEIS (aprobado el 25 de noviembre de 1983 y modificado en marzo de 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>

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ Recibir el servicio de asistencia técnica
- ✓ Vivir con seguridad (artículo 15, [Estatuto de Autonomía de Cataluña](#))

Deberes: Cumplir con la normativa en materia de construcción, instalaciones sujetas a reglamentación técnica, conducción y transporte de mercancías

- ✓ [Código Técnico de la Edificación](#)
- ✓ [Ley 3/2010, de prevención y seguridad en materia de incendios en establecimientos, actividades, infraestructuras y edificios](#)
- ✓ [Instalaciones sujetas a reglamentación técnica](#)
- ✓ [Legislación de transporte de mercancías](#)

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Activación de la emergencia (llamada)
2. Asignación de recursos para la intervención
3. Desplazamiento hasta el lugar de la emergencia
4. Asistencia técnica
5. Retorno a la normalidad del lugar
6. Retorno de los efectivos al parque
7. Informe del servicio

Ofrece

Atención. Intervención. Documento. Asistencia en el lugar del incidente. Informe de actuación.

Coste y forma de pago

Gratuito, excepto intencionalidad o negligencia grave probada del sujeto pasivo o servicios reiterados sobre la misma alarma. En estos casos se aplican las tasas vigentes establecidas en [la Ordenanza fiscal 3.2](#)

Forma de pago según lo establecido en [la Ordenanza Fiscal General](#)

Centros prestadores

- ✓ Parque de Bomberos de L'Eixample
- ✓ Parque de Bomberos de Llevant
- ✓ Parque de Bomberos de Montjuïc
- ✓ Parque de Bomberos de Sant Andreu
- ✓ Parque de Bomberos de la Vall d'Hebron
- ✓ Parque de Bomberos de Vallvidrera
- ✓ Parque de Bomberos de Zona Franca

Canales de petición

Servicio de extinción:

- ✓ **Telefónico:** en el 112

Informe:

- ✓ **Telemático:** tramitación con certificado digital a través de internet <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001336>

- ✓ **Presencial:**

- En la [Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana](#)
- En las oficinas OAC: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>

- En las oficinas del SPCPEIS, plaza de Carles Buïgas, 8

- ✓ **Correo postal:** por carta dirigida al SPCPEIS - plaza de Carles Buïgas, 8 – 08004 Barcelona

Canales de gestión

- ✓ **Telefónico:** en el 112

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en el lugar del incidente
- ✓ **Correo postal:** recepción del informe por correo postal / correo electrónico

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ *Llegar al lugar de la asistencia técnica en un tiempo inferior a 10 minutos en el 90 % de los casos de asistencias técnicas de carácter urgente*

PREVENCIÓN OPERATIVAS

DESCRIPCIÓN

Intervenciones relacionadas con:

- ✓ El conocimiento del territorio: ámbito forestal, industrial, ferroviario, marítimo, infraestructuras, instalaciones y edificios singulares, etc.
- ✓ Protección de riesgos: campaña de verano en Collserola, estiba/desestiba de mercancías peligrosas en barcos, grandes acontecimientos de ciudad (Fiestas de La Mercè, correfocs, etc.).
- ✓ Análisis de riesgo específicos y desarrollo de fichas de respuesta.
- ✓ Realización de simulacros.

UTILIDAD

Revisión, preparación de la respuesta, conocimiento y protección de riesgos que pueden implicar daños a las personas o a los bienes.

GARANTÍA

Competencia propia, según los artículos 66 y 67 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el [texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña](#)

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Reglamento de régimen interior del SPCPEIS (aprobado el 25 de noviembre del 1983 y modificado en marzo 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>

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ Recibir el servicio de asistencia técnica
- ✓ Vivir con seguridad (artículo 15, [Estatuto de Autonomía de Cataluña](#))

Deberes: Cumplir con la normativa en materia de construcción, instalaciones sujetas a reglamentación técnica, conducción y transporte de mercancías

- ✓ [Código Técnico de la Edificación](#)
- ✓ [Ley 3/2010, de prevención y seguridad en materia de incendios en establecimientos, actividades, infraestructuras y edificios](#)
- ✓ [Instalaciones sujetas a reglamentación técnica](#)
- ✓ [Legislación de transporte de mercancías](#)

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Activación de la emergencia (llamada)
2. Asignación de recursos para la intervención
3. Desplazamiento hasta el lugar del servicio
4. Realización del reconocimiento, protección del riesgo o simulacro
5. Retorno a la normalidad del lugar
6. Retorno de los efectivos al parque
7. Informe del servicio

Ofrece

Atención. Intervención. Documento. Asistencia en el lugar del incidente. Informe de actuación.

Coste y forma de pago

Gratuito, excepto intencionalidad o negligencia grave probada del sujeto pasivo o servicios reiterados sobre la misma alarma. En estos casos se aplican las tasas vigentes establecidas en [la Ordenanza fiscal 3.2](#)

Forma de pago según lo establecido en [la Ordenanza Fiscal General](#)

Centros prestadores

- ✓ Parque de Bomberos de L'Eixample
- ✓ Parque de Bomberos de Llevant
- ✓ Parque de Bomberos de Montjuïc
- ✓ Parque de Bomberos de Sant Andreu
- ✓ Parque de Bomberos de la Vall d'Hebron
- ✓ Parque de Bomberos de Vallvidrera
- ✓ Parque de Bomberos de Zona Franca

Canales de petición

Servicio de extinción:

- ✓ Telefónico: en el 112

Informe:

- ✓ Telemático: tramitación con certificado digital a través de internet
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20190001336>
- ✓ Presencial:
 - En la [Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana](#)
 - En las oficinas OAC: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
 - En las oficinas del SPCPEIS, plaza de Carles Buïgas, 8
- ✓ Correo postal: por carta dirigida al SPCPEIS - plaza de Carles Buïgas, 8 – 08004 Barcelona

Canales de gestión

- ✓ Telefónico: en el 112

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en el lugar del incidente
- ✓ Correo postal: recepción del informe por correo postal / correo electrónico

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Alcanzar un número mínimo de 2.000 prevenciones operativas anuales
- ✓ Hacer un mínimo de 20 simulacros anuales en empresas del Port de Barcelona

PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS

DESCRIPCIÓN

Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de incendios y divulgar las medidas de prevención y autoprotección a los diferentes colectivos de la población.

UTILIDAD

Aumentar la seguridad de personas, edificios e infraestructuras, garantizando que la normativa se aplica correctamente, y a través de la concienciación y la formación.

GARANTÍA

Competencia propia, según los artículos 66 y 67 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el [texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña](#)
Competencia específica, teniendo en cuenta la Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta municipal de Barcelona. Artículos 136 a 140.

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

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Reglamento de régimen interior del SPCPEIS (aprobado el 25 de noviembre del 1983 y modificado en marzo 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>

Capítulo XVII, Carta municipal de Barcelona:

- ✓ https://ajuntament.barcelona.cat/norma-portal-juridic/es/#search/content_type:72+documentType:12*/WW/vid/844908512

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ Estar informados de las medidas de prevención
- ✓ Recibir asesoramiento técnico en materia de prevención de incendios
- ✓ Vivir con seguridad (artículo 15, [Estatuto de Autonomía de Cataluña](#))

Deberes:

- ✓ Cumplir la normativa en materia de prevención de incendios (art. 5 de la [Ley 3/2010, de prevención y seguridad en materia de incendios en establecimientos, actividades, infraestructuras y edificios](#))

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recepción de la solicitud de la inspección, visita al lugar, redacción del informe, envío al Distrito.
2. Recepción de la solicitud de informe, revisión del expediente, demanda de información adicional, si es necesario, redacción del informe, envío al Distrito.
3. Elaboración del contenido de la página web, mantenimiento de la información actualizada.
4. Diseño del programa de actividades, recepción de solicitudes, confirmación de fechas para la formación, realización de la acción formativa.
5. Recepción de la solicitud de asesoramiento técnico, confirmación de fechas para la reunión, reunión de asesoramiento.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Alcanzar un tiempo medio de entrega del informe solicitado inferior a 50 días naturales.
- ✓ Resolver al menos el 75 % de las solicitudes de consulta en un tiempo medio inferior a 15 días naturales.
- ✓ Alcanzar un grado de satisfacción de 5 sobre 5 en el 80% de las visitas al Espacio Bomberos

MODALIDAD 1: INSPECCIÓN E INFORMES SOBRE PROYECTOS DE OBRAS Y DE ACTIVIDADES

Descripción

Elaborar los informes preceptivos sobre todo tipo de proyectos de obras y de actividades que establezca la normativa de actividades y de condiciones de protección contra incendios dentro del término municipal.

Ejercer, igualmente, las funciones de inspección derivadas del marco legal de condiciones de protección contra incendios, especialmente en establecimientos de concurrencia pública, en actividades varias, como la pirotecnia, y en toda clase de acontecimientos.

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

Ofrece

Documento. Informe sobre el proyecto. Informe sobre la inspección.

Coste y forma de pago

Forma de pago según [la Ordenanza fiscal 3.1](#) y [la Ordenanza Fiscal General](#)

Centros prestadores

- ✓ Servicio de Protección Civil, Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPCPEIS)

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** [en las oficinas OAC](#)
- ✓ **Telemático:** en el Portal de Trámites del Ayuntamiento:
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20210001483>

Canales de gestión

- ✓ **Telefónico:** en el 932 915 301
- ✓ **Correo electrónico:** prevencioincendis@bcn.cat

Canales de recepción

- ✓ **Notificación:** automática en la dirección electrónica indicada en el impreso de solicitud, para el informe
- ✓ **Presencial:** en la dirección indicada, para la inspección

Objetivo de gestión

- ✓ Alcanzar un tiempo medio de entrega del informe solicitado inferior a 50 días naturales.

MODALIDAD 2: ASESORAMIENTO Y FORMACIÓN EN PREVENCIÓN NORMATIVA Y PRESTACIONAL DE INCENDIOS. INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS

Descripción

Servicio de asesoramiento técnico en prevención normativa y prestacional de incendios dirigida a técnicos proyectistas de obras y de actividades y a la población en general. Formación en prevención normativa y prestacional a los técnicos municipales. Investigación de incendios para el estudio de causas y patrones de propagación.

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

Ofrece

Información / Datos. Visita de consulta a las oficinas del SPCPEIS

Coste y forma de pago

Según lo establecido en [la Ordenanza Fiscal General](#)

Centros prestadores

- ✓ Servicio de Protección Civil, Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPCPEIS)
- ✓ Espacio Bomberos

Canales de petición

- ✓ Ciudadanía y profesionales con proyectos:
- ✓ **Telefónico:** en el 932 915 301
- ✓ **Telemático:** a través de internet, en la dirección <https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/es/contacto>

Canales de gestión

- ✓ **Telefónico:** en el teléfono de contacto proporcionado por el solicitante

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en el Espacio Bomberos, para visitas de consulta
- ✓ **Telemático:** por videoconferencia

Objetivo de gestión

- ✓ Resolver al menos el 75 % de las solicitudes de consulta en un tiempo medio inferior a 15 días naturales.

MODALIDAD 3: DIVULGACIÓN DE LOS CONSEJOS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN E IMPULSO DE LA MEMORIA HISTÓRICA

Descripción

Diseñar y desarrollar acciones formativas (para la ciudadanía en general, y para los colectivos vulnerables, especialmente) participando activamente en la divulgación de la prevención y la autoprotección de incendios. Realizar tareas de divulgación en organizaciones e instituciones sobre la cultura de la prevención. Velar por el patrimonio y la memoria histórica del Cuerpo de Bomberos de Barcelona y promover acciones de impulso de su imagen.

Ofrece

- ✓ Sesiones en el Aula de la Prevención (escolares de 5 a 18 años)
- ✓ Sesiones y talleres en el Espacio Bomberos (escolares de 5 a 18 años)
- ✓ Talleres de tecnología aplicada en bachillerato (Espacio Bomberos)
- ✓ Visita guiada al Espacio Bomberos
- ✓ Visita del vehículo pedagógico a las escuelas. PREvenim!
- ✓ Visita al espacio expositivo Espacio Bomberos

Coste y forma de pago

Gratuito en el Aula de la Prevención. Talleres en el Espacio Bomberos según tasas ([de acuerdo con los precios públicos aprobados por la Comisión de Gobierno municipal](#))

Centros prestadores

- ✓ Aula de la Prevención (Parque de Bomberos de la Vall d'Hebron)
- ✓ Espacio Bomberos

Canales de petición

Centros de formación:

- ✓ **Telemático:** a través de la [web del PAE del Ayuntamiento de Barcelona](#)

Ciudadanía en general:

- ✓ **Telemático:** a través de internet en la dirección <https://ajuntament.barcelona.cat/espaibombers/es/>

Ciudadanía y profesionales con proyectos:

Espacio Bomberos

- ✓ **Telefónico:** en el 932 565 434
- ✓ **Telemático:** espaibombers@bcn.cat

Aula de la Prevención (Vall d'Hebron)

- ✓ **Telefónico:** 600 755 767
- ✓ **Telemático:** prevencioescoles@bcn.cat

Formularios para rellenar:

- ✓ Formularios de solicitud PAE
- ✓ Formularios de satisfacción al finalizar los talleres y las visitas

Canales de gestión

- ✓ **Telefónico:** en el teléfono de contacto proporcionado por el solicitante o correo electrónico

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en el Aula de la Prevención de la Vall d'Hebron, para centros de formación
- ✓ **Presencial:** en el Espacio Bomberos, para talleres y visitas guiadas al museo
- ✓ **Presencial:** en los propios centros educativos en sesiones del vehículo pedagógico PREvenim!
- ✓ **Telemático:** en el terminal del usuario, para información web

Objetivos de gestión

- ✓ Realizar el 95 % de los talleres solicitados
- ✓ Obtener un grado de satisfacción de 5 sobre 5 como mínimo en el 80 % de las visitas

PROTECCIÓN CIVIL

DESCRIPCIÓN

Proteger a la población de Barcelona de los riesgos derivados de determinadas empresas (químicas, sobre todo), de las consecuencias de elementos naturales (lluvia, nieve, etc.), del transporte de mercancías peligrosas, así como de los derivados de concentraciones masivas de personas, a través de la coordinación de los diferentes servicios municipales que deben intervenir en la emergencia, con el Plan de emergencia municipal y los diferentes planes de actuación de emergencia para cada tipo de riesgo.

UTILIDAD

Mantener o restablecer las condiciones de funcionamiento normal de la ciudad en caso de emergencias de gran alcance.

GARANTÍA

Competencia propia, según los artículos 66 y 67 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el [texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña](#)

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Ley 4/1997, de 20 de mayo, de protección civil de Cataluña:

- ✓ https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=145169

Ley 5/1994, de 4 de mayo, de regulación de los servicios de prevención y extinción de incendios y de salvamentos de Cataluña:

- ✓ https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=112868

Capítulo XVII, Carta municipal de Barcelona

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

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derechos:

- ✓ Derecho a estar informadas de los riesgos colectivos que pueden afectarlas y de las medidas públicas para afrontarlos.
- ✓ Derecho a participar en los planes de protección civil, de acuerdo con lo establecido en la ley.

Deberes:

- ✓ Deber de colaborar en las tareas de protección civil, de acuerdo con lo establecido en la ley, y cumplir las instrucciones de las autoridades en caso de emergencias, de acuerdo con el artículo 6 de la [Ley 4/1997, de 20 de mayo, de protección civil de Cataluña](#)
- ✓ Deber de colaborar con los servicios de prevención y extinción de incendios (artículo 3 de la [Ley 5/1994, de 4 de mayo, de regulación de los servicios de prevención y extinción de incendios y de salvamentos de Cataluña](#))

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Activación de la emergencia, coordinación de la emergencia, recuperación.

Recepción de la solicitud de asesoramiento técnico, confirmación de fechas para la reunión, reunión de asesoramiento y expedición de informe, si procede.

Recepción de la solicitud de informe, revisión del expediente, demanda de información adicional y redacción del informe del plan de autoprotección.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Tramitar el 90 % de los expedientes en un plazo inferior a 30 días naturales.

MODALIDAD 1: GESTIÓN INTEGRAL DE EMERGENCIAS

Descripción

Gestión integral de las emergencias que requieren la actuación de diferentes cuerpos de seguridad.

Coordinación de la respuesta a emergencias o de dispositivos de prevención en grandes acontecimientos.

Coordinación de la anticipación y análisis de riesgos meteorológicos.

Ofrece

Intervención. Emergencia coordinada

Coste y forma de pago

o euros

Centros prestadores

- ✓ Servicio de Protección Civil, Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPCPEIS)
- ✓ CGE (Centro Gestor de Emergencias)

Canales de petición

Presencial:

- ✓ en el CGE (Centro Gestor de Emergencias)
- ✓ en el lugar del incidente

Telefónico: 112

Canales de recepción

Presencial:

- ✓ en el CGE (Centro Gestor de Emergencias)
- ✓ en el lugar del incidente

Objetivos de gestión

- ✓ Tramitar el 90% de los expedientes en menos de 30 días naturales.

MODALIDAD 2: ASESORAMIENTO TÉCNICO

Descripción

Asesoramiento técnico en:

- ✓ Condiciones mínimas de seguridad y autoprotección en el diseño y organización de los actos multitudinarios, o acontecimientos donde se prevea una afluencia masiva de personas, como manifestaciones o uso de pirotecnia
- ✓ Asesoramiento en materia de seguridad en el proceso de diseño y construcción de todas las infraestructuras urbanas
- ✓ Medidas de autoprotección y organizativas que hay que adoptar en la redacción de PAU y otros instrumentos de autoprotección
- ✓ Diseño y realización de simulacros de emergencia en actividades

Ofrece

Atención. Información / Datos. Asesoramiento presencial

Coste y forma de pago

o euros

Centros prestadores

Servicio de Protección Civil, Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPCPEIS)

Canales de petición

- ✓ **Telefónico:** en el 932 915 353
- ✓ **Telemático:**
mediante correo electrónico a proteccioncivil@bcn.cat
mediante correo electrónico a Simulacres_UPCM@bcn.cat

Canales de gestión

- ✓ **Telefónico:** 932 915 353
- ✓ **Telemático:** mediante correo electrónico

Canales de recepción

- ✓ **Presencial:** en el momento y en el lugar del asesoramiento

Objetivo de gestión

- ✓ *Garantizar un tiempo de espera entre la solicitud de consulta y la realización inferior a 30 días hábiles en el 90 % de los casos.*

MODALIDAD 3: INFORME DE PLANES DE AUTOPROTECCIÓN

Descripción

Elaborar el informe técnico previo para la homologación de los planes de autoprotección de las instalaciones, centros, establecimientos o dependencias de interés para la protección civil de Barcelona, así como formular las alegaciones correspondientes a los planes de autoprotección de interés de la protección civil de la Generalitat de Catalunya.

Ofrece

Documento. Informe técnico preceptivo

Coste y forma de pago

Según las tasas de [la Ordenanza fiscal 3.1](#)

Centros prestadores

Servicio de Protección Civil, Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPCPEIS)

Canales de petición

- ✓ **Telemático:** en el [Portal HERMES](#)

Canales de gestión

- ✓ **Telemático:** en el [Portal HERMES](#)

Canales de recepción

- ✓ **Telemático:** en el [Portal HERMES](#)

Objetivos de gestión

- ✓ Atender el 100 % de las solicitudes de revisión de planes de autoprotección de interés local de protección civil.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 01/10/2022

CGE (CENTRO GESTOR DE EMERGENCIAS)

DIRECCIÓN

c/ Lleida, 28
08004 Barcelona

TELÉFONO

112

Véase la ubicación [aquí](#)

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/es/contacto>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público se presta en la plaza de Carles Buigas, 8 (SPCPEIS)
Se necesita cita previa

CÓMO LLEGAR

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

DESCRIPCIÓN

Integrado en la Sala Conjunta con la Guardia Urbana, los Mossos d'Esquadra y el Servicio de Emergencias Médicas – SEM, gestiona desde este lugar todos los recursos humanos y los materiales del servicio.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Gestión integral de emergencias
- ✓ Extinción de incendios y salvamentos
- ✓ Intervenciones relacionadas con riesgos antrópicos y tecnológicos con riesgo para los ciudadanos

PARQUE DE BOMBEROS DE L'EIXAMPLE

DIRECCIÓN

c/ Aragó, 2 (ubicación provisional mientras se construye el nuevo
Parque Central de Bomberos)
08036 Barcelona

TELÉFONO

932 915 335

Véase la ubicación [aquí](#)

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/es/contactol>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público se presta en la plaza de Carles Buïgas, 8 (SPCPEIS)

CÓMO LLEGAR

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

DESCRIPCIÓN

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Salvamento y rescate de personas y animales
- ✓ Extinción de incendios
- ✓ Intervenciones relacionadas con riesgos antrópicos y tecnológicos con riesgo para la ciudadanía

PARQUE DE BOMBEROS DE LLEVANT

DIRECCIÓN

c/ Castella, 6-16
08018 Barcelona

TELÉFONO

932 562 630

Véase la ubicación [aquí](#)

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/es/contactol>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público se presta en la plaza de Carles Buïgas, 8 (SPCPEIS)

CÓMO LLEGAR

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Salvamento y rescate de personas y animales
- ✓ Extinción de incendios
- ✓ Intervenciones relacionadas con riesgos antrópicos y tecnológicos con riesgo para la ciudadanía

PARQUE DE BOMBEROS DE MONTJUÏC

DIRECCIÓN

P.º Josep Carner, 48-56
08038 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

932 565 444

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/es/contactol>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público se presta en la plaza de Carles Buïgas, 8 (SPCPEIS)

CÓMO LLEGAR

- ✓ **Bus:** 21, 121, 88
- ✓ **Metro:** L2 y L3 (Paral·lel)

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Salvamento y rescate de personas y animales
- ✓ Extinción de incendios
- ✓ Intervenciones relacionadas con riesgos antrópicos y tecnológicos con riesgo para la ciudadanía

PARQUE DE BOMBEROS DE SANT ANDREU

DIRECCIÓN

Av. Rio de Janeiro, 68-72
08016 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

932 539 170

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/es/contacto>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público se presta en la plaza de Carles Buïgas, 8 (SPCPEIS)

CÓMO LLEGAR

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Salvamento y rescate de personas y animales
- ✓ Extinción de incendios
- ✓ Intervenciones relacionadas con riesgos antrópicos y tecnológicos con riesgo para los ciudadanos

PARQUE DE BOMBEROS DE LA VALL D'HEBRON

DIRECCIÓN

c/ Coll i Alentorn, 5
08035 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

932 749 900

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/es/contactol>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público se presta en la plaza de Carles Buïgas, 8 (SPCPEIS)

CÓMO LLEGAR

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Salvamento y rescate de personas y animales
- ✓ Extinción de incendios
- ✓ Intervenciones relacionadas con riesgos antrópicos y tecnológicos con riesgo para la ciudadanía
- ✓ Divulgación, asesoramiento y formación en prevención de incendios

PARQUE DE BOMBEROS DE VALLVIDRERA

DIRECCIÓN

Ctra. Vallvidrera a Barcelona, 43-53
08035 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

934 069 382

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/es/contactol>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público se presta en la plaza de Carles Buïgas, 8 (SPCPEIS)

CÓMO LLEGAR

- ✓ Bus: 111

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Salvamento y rescate de personas y animales
- ✓ Extinción de incendios
- ✓ Intervenciones relacionadas con riesgos antrópicos y tecnológicos con riesgo para la ciudadanía

PARQUE DE BOMBEROS DE ZONA FRANCA

DIRECCIÓN

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

Véase la ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

932 237 700

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/es/contactol>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público se presta en la plaza de Carles Buigas, 8 (SPCPEIS)

CÓMO LLEGAR

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Salvamento y rescate de personas y animales
- ✓ Extinción de incendios
- ✓ Intervenciones relacionadas con riesgos antrópicos y tecnológicos con riesgo para la ciudadanía
- ✓ Divulgación, asesoramiento y formación en prevención de incendios

ESPACIO BOMBEROS

DIRECCIÓN

c/ Lleida, 30
08004 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

932 565 434

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/es/contacto>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público se presta en c. Lleida, 30 (todos los días excepto el lunes)

Lunes, cerrado

Martes y jueves, de 10.00 a 14.00 h

Miércoles y viernes, de 10.00 a 14.00 h y de 16.00 a 20.00 h

Sábados, de 11.00 a 15.00 h y de 16.00 a 20.00 h

Domingos y festivos, de 11.00 a 15.00 h

CÓMO LLEGAR

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

DESCRIPCIÓN

Espacio museístico y aulas para talleres de divulgación de prevención de incendios

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Divulgación, asesoramiento y formación en prevención de incendios
- ✓ Divulgación de los consejos de seguridad a la ciudadanía e impulso del reconocimiento de la memoria histórica
- ✓ Coordinación de las iniciativas solidarias de bomberos

AULA DE LA PREVENCIÓN (PARQUE DE BOMBEROS DE LA VALL D'HEBRON)

DIRECCIÓN

c/ Coll i Alentorn, 5
08035 Barcelona

Véase la ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

600 755 767

WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/bombers/es/contactolprevencioescoles@bcn.cat>

CORREO ELECTRÓNICO

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Presencial: días laborables (excepto agosto)

Telemático: permanente

CÓMO LLEGAR

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

DESCRIPCIÓN

Aula de la prevención para formación escolar y otros colectivos

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Divulgación, asesoramiento y formación en prevención de incendios

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha de actualización: 02/07/2024

SALVAMENTOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Cantidad de servicios de salvamento llevados a cabo	6.445	7.492	8.048
Porcentaje de los casos en los que el tiempo de llegada al lugar del servicio de salvamento es inferior a 10 minutos	93,53%	93,59%	94,36%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Llegar al lugar del servicio de salvamento en un tiempo inferior a 10 minutos en el 90 % de los casos

	2021	2022	2023
Porcentaje alcanzado	93,53%	93,59%	94,36%
Grado de cumplimiento	104%	104%	105%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Llegar al lugar del servicio de salvamento en un tiempo inferior a 10 minutos en el 90 % de los casos

EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y EXPLOSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Cantidad de servicios de extinción de incendios efectuados	4.287	4.201	4.651
Porcentaje de los casos en los que el tiempo de llegada al incendio es inferior a 10 minutos	95,78%	96,97%	97,34%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Llegar al incendio en un tiempo inferior a 10 minutos en el 90 % de los casos

	2021	2022	2023
Porcentaje alcanzado	95,78%	96,97%	97,34%
Grado de cumplimiento	106%	108%	108%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Llegar al lugar del incendio en un tiempo inferior a 10 minutos en el 90 % de los casos

ASISTENCIAS TÉCNICAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Cantidad de asistencias técnicas realizadas	4.696	4.507	5.206
Porcentaje de los casos urgentes en los que el tiempo de llegada al lugar de la asistencia técnica es inferior a 10 minutos	95,78%	96,97%	89,28%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Llegar al lugar de la asistencia técnica en un tiempo inferior a 10 minutos en el 90 % de los casos de asistencias técnicas de carácter urgente

	2021	2022	2023
Porcentaje alcanzado	95,78%	96,97%	89,28%
Grado de cumplimiento	106%	108%	99%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Llegar al lugar de la asistencia técnica en un tiempo inferior a 10 minutos en el 90 % de los casos de asistencias técnicas de carácter urgente

PREVENCIONES OPERATIVAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Número de prevenciones operativas	2.278	2.374	2.266
Número de simulacros realizados en empresas del Port	25	25	24

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Alcanzar un número mínimo de 2.000 prevenciones operativas anuales

	2021	2022	2023
Número alcanzado	2.278	2.374	2.266
Grado de cumplimiento	113,9%	118,7%	113%

2. Hacer un mínimo de 20 simulacros anuales en empresas del Port de Barcelona

	2021	2022	2023
Número alcanzado	25	25	24
Grado de cumplimiento	125%	125%	120%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Alcanzar un número mínimo de 2.000 prevenciones operativas anuales
- ✓ Hacer un mínimo de 20 simulacros anuales en empresas del Port de Barcelona

PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Cantidad de informes e inspecciones solicitados	832	857	-
Cantidad de informes e inspecciones realizados			740
Tiempo medio de entrega del informe sobre proyectos de obras y actividades desde la solicitud (días naturales)	48	40	37
Visitas de consulta (presencial + telemática)	679	566	516
Consultas telefónicas	1.584	1.605	1.677
Porcentaje de consultas resueltas en menos de 15 días naturales	75 %	No se dispone ¹ de información	28,3%
Investigación de incendios	5	2	1
Escolares que visitan el SPCPEIS (Aula de la Prevención + talleres EB)	6.719	12.430	9.267
Escuelas que visitan el SPCPEIS	181	512	310
Alumnos de escuelas visitadas	823	3.143	5.604
Centros (escuelas, centros cívicos...) visitados por el SPCPEIS	22	211	95
Otros colectivos visitados por el SPCPEIS (número de personas)	140	16.767	5.906
Personas que han visitado el Espacio Bomberos (museo)	9.783	12.523	6.416
Porcentaje de visitas que muestran un grado de satisfacción de 5 sobre 5	80 %	No se dispone de información ²	No disponible ³

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Alcanzar un tiempo medio de entrega del informe solicitado inferior a 50 días naturales

	2021	2022	2023
Tiempo medio alcanzado (días naturales)	48	40	437
Grado de cumplimiento	104%	125%	135%

¹ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

² No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

³ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

2. Resolver al menos el 75 % de las solicitudes de consulta en un tiempo inferior a 15 días naturales

	2021	2022 ⁴	2023 ⁵
Porcentaje alcanzado	48	No se ha podido valorar	28,3%
Grado de cumplimiento	104%	-	37%

3. Alcanzar un grado de satisfacción de 5 sobre 5 en el 80 % de las visitas al Espacio Bomberos

	2021	2022 ⁶	2023 ⁷
Porcentaje alcanzado	48	No se ha podido valorar	No disponible
Grado de cumplimiento	104%	-	-

Propuesta para el 2024:

- ✓ Alcanzar un tiempo medio de entrega del informe solicitado inferior a 45 días naturales.
- ✓ Resolver al menos el 75 % de las solicitudes de consulta en un tiempo medio inferior a 15 días naturales.
- ✓ Alcanzar un grado de satisfacción de 5 sobre 5 en el 80% de las acciones de divulgación (valoradas por el solicitante de la divulgación)

MODALIDAD 1: INSPECCIÓN E INFORMES SOBRE PROYECTOS DE OBRAS Y DE ACTIVIDADES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Cantidad de informes e inspecciones solicitados	832	857	740
Tiempo medio de entrega del informe desde la solicitud	48 días naturales	40	37

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Alcanzar un tiempo medio de entrega del informe solicitado inferior a 50 días naturales

	2021	2022	2023
Tiempo medio alcanzado (días naturales)	48	40	37
Grado de cumplimiento	104%	125%	135%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Alcanzar un tiempo medio de entrega del informe solicitado inferior a 45 días naturales

⁴ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

⁵ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

⁶ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

⁷ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

MODALIDAD 2: ASESORAMIENTO Y FORMACIÓN EN PREVENCIÓN NORMATIVA Y PRESTACIONAL DE INCENDIOS. INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Visitas de consulta (presencial + telemática)	679	566	516
Consultas telefónicas	1.584	1.605	1.677
Investigación de incendios	5	2	1
Porcentaje de consultas resueltas en menos de 15 días naturales	75%	No se dispone de información ⁸	28,3%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

- Resolver al menos el 75 % de las solicitudes de consulta en un tiempo inferior a 15 días naturales.**

	2021	2022	2023
Porcentaje alcanzado	75%	No se ha podido valorar ⁹	28,3%
Grado de cumplimiento	100%	-	38%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Resolver al menos el 75 % de las solicitudes de consulta en un tiempo medio inferior a 15 días naturales.

⁸ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

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

MODALIDAD 3: DIVULGACIÓN DE LOS CONSEJOS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN E IMPULSO DE LA MEMORIA HISTÓRICA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Escolares que visitan el SPCPEIS (Aula de la Prevención + talleres EB)	6.719	12.430	9.267
Escuelas que visitan el SPCPEIS	181	512	310
Alumnos de escuelas visitadas	823	3.143	5.604
Centros (escuelas, centros cívicos...) visitados por el SPCPEIS	22	211	95
Otros colectivos visitados por el SPCPEIS (número de personas)	140	16.767	5.906
Personas que han visitado el Espacio Bomberos (museo)	9.783	12.523	6.416
Porcentaje de talleres impartidos con respecto a los solicitados	98%	No se dispone de información ¹⁰	No Disponible ¹¹
Porcentaje de visitas que declaran un 100 % de satisfacción	100%	No se dispone de información ¹²	No Disponible ¹³
Porcentaje de tiempo en el que la web está operativa	100%	No se dispone de información ¹⁴	No Disponible ¹⁵

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Realizar un mínimo del 95 % de los talleres solicitados

	2021	2022 ¹⁶
Porcentaje alcanzado	98%	No se ha podido valorar
Grado de cumplimiento	103%	-

2. Alcanzar un grado de satisfacción de 5 sobre 5 en el 80 % de las visitas al Espacio Bomberos

	2021	2022 ¹⁷	2023
Porcentaje alcanzado	100%	No se ha podido valorar	80%
Grado de cumplimiento	118%	-	100%

¹⁰ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

¹¹ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

¹² No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

¹³ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

¹⁴ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

¹⁵ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

¹⁶ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

¹⁷ No ha sido posible implantar un sistema informático de gestión de este indicador o SLA

PROTECCIÓN CIVIL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Planes de autoprotección revisados	138	291	325
Informes de licencias	8	32	33
Porcentaje de expedientes tramitados en menos de 30 días naturales	90%	90%	90%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Tramitar el 90 % de los expedientes en menos de 30 días naturales

	2021	2022	2023
Número alcanzado	90%	90%	90%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Tramitar el 90 % de los expedientes en menos de 30 días naturales.

MODALIDAD 1: GESTIÓN INTEGRAL DE EMERGENCIAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Activaciones de planes de emergencias municipales	26	20	22
Presencia todos los días del año y durante las 24 horas	100%	100%	100%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Estar presentes todos los días del año y durante las 24 horas

	2021	2022
% de cumplimiento	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%

2. Tramitar el 90% de los expedientes en menos de 30 días naturales

	2023
% de cumplimiento	100%
Grau d'acompliment	100%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Tramitar el 90% de los expedientes en menos de 30 días naturales

MODALIDAD 2: ASESORAMIENTO TÉCNICO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Informes de acontecimientos especiales	8	32	33
Porcentaje de consultas resueltas en menos de 30 días hábiles	95%	95%	95%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Garantizar un tiempo de espera entre la solicitud de consulta y la realización inferior a 30 días hábiles en el 90 % de los casos

	2021	2022	2023
Porcentaje alcanzado	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	106%	106%	106%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Garantizar un tiempo de espera entre la solicitud de consulta y la realización inferior a 30 días hábiles en el 90 % de los casos

MODALIDAD 3: INFORME DE PLANES DE AUTOPROTECCIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023
Planes de autoprotección de interés local de protección civil revisados	138	124	114
Porcentaje de solicitudes atendidas	100%	100%	100%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender el 100 % de las solicitudes de revisión de planes de autoprotección de interés local de protección civil**

	2021	2022	2023
Porcentaje alcanzado	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Atender el 100 % de las solicitudes de revisión de planes de autoprotección de interés local de protección civil.