



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

# CARTA de SERVICIS

DE PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS

2020





## Presentació

L'Ajuntament de València està desplegant en l'últim període una intensa labor de modernització de la gestió pública local.

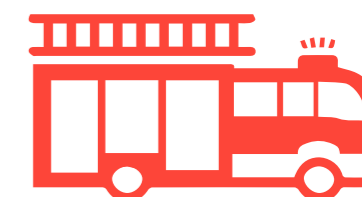
Hem normalitzat procediments, simplificat tràmits i acurtat terminis, i hem incorporat en la nostra labor diària la qualitat en el servei, inclosa la implementació de les tecnologies modernes i la millora contínua.

Per mitjà d'esta carta no sols donem a conèixer els serveis que oferim, sinó que també enunciem els compromisos fruit dels aspectes que més preocupen la ciutadania que n'és usuària.

Per tant, i en línia amb el compromís municipal d'aconseguir una gestió cada vegada més àgil i transparent, auditem anualment el contingut d'esta carta de serveis i mesurem i fem públics els seus resultats amb l'objectiu de la seua revisió i la millora contínua del servei prestat.

**Aarón Cano Montaner**

*Regidor delegat de Prevenció i Extinció d'Incendis*



## Unitat responsable de la carta de servicis

El Departament de Bombers, Prevenció i Intervenció en Emergències i Protecció Civil de l'Ajuntament de València, a través del Servei de Bombers, pretén ser una institució reconeguda per la seua eficiència en les intervencions, per la seua especialització, per la seua capacitat per a formar-se i per la seua important aportació a la societat, a més de ser el referent en la prevenció i en la protecció civil.

### La nostra missió

Atendre la població de València de forma ininterrompuda les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, en qualsevol emergència que puga sorgir, i contribuir a més seguretat d'esta anticipant-nos des de l'àmbit de la prevenció i la protecció civil. Garantir a tota la ciutadania una resposta ràpida, eficient i eficaç davant qualsevol tipus d'emergència, realitzada per professionals amb la formació convenient i amb provisió dels mitjans més idonis per a la seua actuació.

### La nostra visió

Aconseguir la màxima protecció per a les persones, els béns i el medi ambient realitzant tots els plans, procediments i protocols que siguen necessaris a fi de detectar, preveure i previndre qualsevol tipus de risc que puga tindre tant la ciutat com la ciutadania, i establir uns mecanismes que faciliten la resposta coordinada davant una possible emergència i una òptima volta a la normalitat. Així mateix, es fomentarà el coneixement i la difusió de la cultura preventiva posant especial interès en les persones més vulnerables: persones majors i infància.

## Quins servicis oferim?

**Extinció d'incendis:** extinció d'incendis i rescat de víctimes.

**Intervenció amb mercaderies perilloses:** intervenció, contenció i transvasament de qualsevol mercaderia NRBQ (defensa nuclear, radiològica, biològica i química).

**Salvament de persones, animals i béns:** atenció i rescat de persones, animals i béns accidentats; i protecció del medi ambient.

**Inspeccions tècniques:** revisió d'instal·lacions, edificacions i altres tipus d'estructures amb risc potencial de causar danys a les persones.

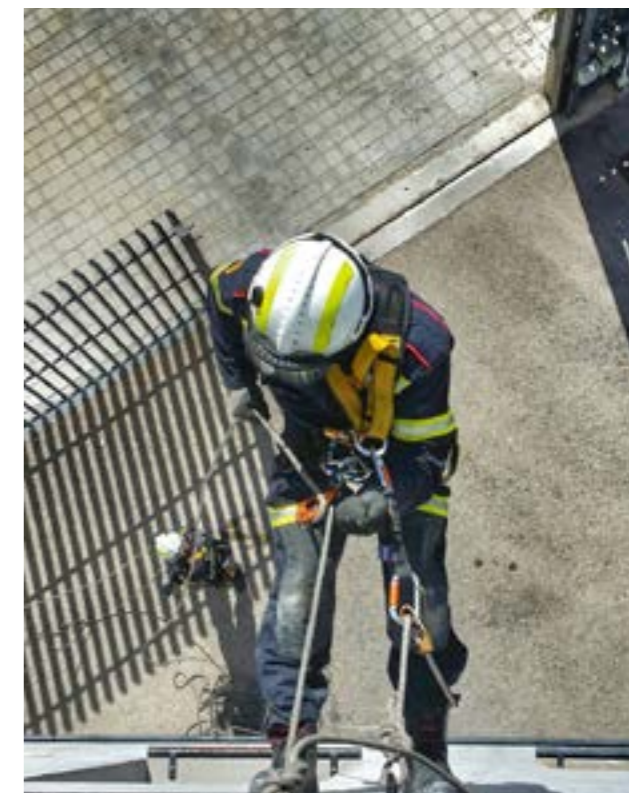
**Activitats preventives, reguardes de prevenció:** planificació i execució de reguardes preventives davant d'actes massius amb risc potencial.

**Activitats formatives de prevenció amb centres docents:** transmissió de coneixements sobre prevenció d'incendis i protecció civil a escolars.

**Activitats divulgatives sobre consells de prevenció i actuació en cas d'incendi:** transmissió de coneixements sobre prevenció d'incendis i protecció civil al conjunt de la societat civil.

**Col·laboració en la realització de simulacres d'evacuació en empreses i/o entitats:** participació en els simulacres d'evacuació segons plans d'autoprotecció.

**Col·laboració del personal voluntari de protecció civil en actes de concurrència massiva:** col·laboració del conjunt de voluntaris i voluntàries de protecció civil en actes de concurrència pública, d'acord amb els plans i protocols establits.



## Formes de participació

Qualsevol ciutadà o ciutadana pot participar en el procés de revisió, actualització i ampliació de futures edicions d'esta carta de servicis posant-se en contacte amb el Departament de Bombers tant físicament, en qualsevol de les instal·lacions que tenim distribuïdes al nostre territori, com virtualment, a través de les nostres adreces de correu corporatiu, xarxes socials o AppValència.

## Suggeriments, queixes i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un Servei de Queixes i Suggeriments, així com un procediment específic per a la seua tramitació.

### Els suggeriments poden presentar-se:

**Via telemàtica.** A través de la bústia de la ciutadania de la web municipal. ([www.valencia.es](http://www.valencia.es)).

**Via presencial.** Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

### Les reclamacions poden presentar-se:

**Via telemàtica.** A través de la seu electrònica de l'Ajuntament i amb certificat digital.

**Via presencial.** Per escrit, en el Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament, en el Registre del carrer d'Amadeu de Savoia o en qualsevol dels registres de les juntes de districte, així com a través dels mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

### Les queixes i/o suggeriments seran objecte de contestació en el termini màxim de 30 dies.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.



## Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta estarà a disposició de les persones usuàries en el web municipal, <www.valencia.es>, i a través de fullets informatius.

## Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment de compromisos i formes de consulta dels indicadors de mesurament

Si es detecta alguna desviació del compliment dels compromisos establits, se seguirà el procés propi per a corregir-la: es procedirà a analitzar les causes que l'han propiciat i s'implantaràn les mesures correctores oportunes que n'asseguen el compliment. A més, s'enviarà una comunicació a la persona usuària en què se l'informarà de les mesures correctores que cal adoptar.

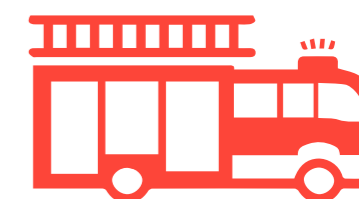
Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-lo, es procedirà a la reformulació del compromís adquirit.



## Normativa reguladora

### Legislació aplicable

- Llei 7/2011, d'1 d'abril, de la Generalitat, dels servicis de prevenció, extinció d'incendis i salvament de la Comunitat Valenciana.
- Llei 13/2010, de 23 de novembre, de la Generalitat, de protecció civil i gestió d'emergències.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.



## A què ens comprometem?

Mantindre el 100 % de les assistències a les emergències.

Mantindre tots els recursos humans necessaris per a un tren d'eixida complet en cadascun dels parcs operatius les 24 hores del dia.

**01** | Percentatge de servicis atesos.

**02** | Nombre de recursos.

## Per a garantir-ne el compliment, mesurem:

Mantindre el temps de resposta inferior a 10 minuts.

Disponibilitat de vehicles de primera eixida en el 100% dels parcs els 365 dies, les 24 hores.

Atendre el 100 % de les inspeccions tècniques.

Planificar i executar reguardes preventives en tots els actes de concurrència massiva amb risc potencial.

**03** | Temps de resposta.

**04** | Nombre de bombes urbanes per parc.

**05** | Percentatge d'inspeccions tècniques.

**06** | Percentatge de reguardes preventives assistides.



# Carta de servicis de Prevenció i Extinció d'Incendis

## Horari d'atenció:

**Emergències:** 24 hores

**Administració:** de dilluns a divendres  
de 8:30 a 14:30 hores.

## PARC DE BOMBERS NORD

C/ Daniel Balaciart, s/n  
46013 València

### Telèfons:

962 084 910 i 962 084 937

## PARC DE BOMBERS CENTRAL

Av. de la Plata, s/n  
46013 València

### Telèfons:

962 084 910 i 962 084 937

## CENTRE DE COMUNICACIONS I PREFECTURA DE GUÀRDIA

C/ de Dalt, núm. 5  
46013 València

### Telèfons:

962 084 910 i 962 084 937

## PARC DE BOMBERS CAMPANAR

Bulevard Nord  
(Prolongació av. de Pío Baroja), s/n  
46013 València

### Telèfons:

962 084 910 i 962 084 937

## PARC DE BOMBERS DEVESA - EL SALER

CV Saler, núm. 50  
46013 València

### Telèfons:

962 084 910 i 962 084 937

## PARC DE BOMBERS OEST

C/ Músic Ayllon, s/n  
46018 València

### Telèfons:

962 084 910 i 962 084 937



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

