

## *Disposicions generals – Decrets de la Comissió de Govern*

### **CARTA DE SERVEIS del Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS), modificació aprovada per la Comissió de Govern de 22 de desembre de 2022.**

La Comissió de Govern, en sessió celebrada el dia 22 de desembre de 2022, adoptà el següent acord:

“(39/2022) Aprovar de conformitat amb els articles 9.1.j) i 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, la Carta de Serveis del Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament; Publicar-la al Butlletí Oficial de la Província, a la Gasetta Municipal i al Portal de transparència del web de l'Ajuntament de Barcelona.”

#### **ÍNDEX**

##### **Missió**

##### **Dades de contacte**

##### **Compromisos de qualitat**

##### **Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments**

##### **Serveis**

Salvaments

Extinció d'incendis i explosions

Assistències tècniques

Prevencions operatives

Prevenció d'emergències

Protecció civil

##### **ANNEXOS**

Centres prestadors

Seguiment d'indicadors i objectius de gestió

La Carta de Serveis del **Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS)** està adreçada a la ciutadania, 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 acosta 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.

## MISSIONÓ

Vetllar, protegir i salvar.

## DADES DE CONTACTE

---

### Adreça

C. Lleida, 30, 08004 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

---

### Telèfon

932 915 353

---

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

### Atenció al públic

---

De dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h

### Com s'hi arriba

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

### Informació complementària

- 
- ✓ Cal cita prèvia

## Compromisos de qualitat

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

## Indicadors i objectius generals:

- ✓ Actuació immediata en urgències
  - 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-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ Telemàtic: a l'apartat de Bombers de [l'Atenció en Línia](#)
- ✓ Correu postal: C. Lleida, 30 - 08004 Barcelona
- ✓ Telefònic: 010
- ✓ Mass media: emissió de continguts en mitjans de comunicació

#### Temps de resposta

Inferior a 30 dies.

## SERVEIS

- ✓ **Salvaments**
- ✓ **Extinció d'incendis i explosions**
- ✓ **Assistències tècniques**
- ✓ **Prevencions operatives**
- ✓ **Prevenció d'emergències**

✓ **Protecció civil**

## Salvaments

### Descripció

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

Entorns d'actuació:

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

### Utilitat

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

### Garantia

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

### Normativa reguladora del servei

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

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

### Drets i deures de les persones usuàries

#### Drets:

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

#### Deures:

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

### Procediments de gestió del servei

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

## **Ofereix**

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

## **Cost i forma de pagament**

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
- ✓ 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-ciudadana/presencials/oac>
  - A les oficines de l'SPCPEIS, plaça de Carles Buïgas, 8
- ✓ Correu postal: per carta a l'SPCPEIS - plaça de Carles Buïgas, 8 - 08004 Barcelona

## **Canals de gestió**

- ✓ Telefònic: al 112

## **Canals de recepció**

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

## **Objectius de gestió del servei**

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

## Extinció d'incendis i explosions

### Descripció

Extinció d'incendis d'origen fortuït o provocat, en qualsevol entorn i elaboració de l'informe 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 (aprovat el 25 de novembre de 1983 i modificat el març del 1999):

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

### Drets i deures de les persones usuàries

#### Drets:

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

#### Deures:

- Complir amb la normativa en matèria de prevenció d'incendis i autoprotecció (art. 5 de la [Llei 3/2010, de prevenció i seguretat en matèria d'incendis en establiments, 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

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

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

## Centres prestadors

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

## Canals de petició

Servei de salvament:

- ✓ Telefònic: al 112

Informe:

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

## Canals de gestió

- ✓ Telefònic: al 112

## Canals de recepció

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

## Objectius de gestió del servei

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

## Assistències tècniques

### Descripció

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

Patologies diverses d'elements constructius, estabilització i/o sanejament. Retirada d'elements amb perill de caiguda. Actuació en ventades, temporals de pluja i

---

inundacions. Actuació en incidents a la xarxa de serveis: aigua, gas o electricitat.

Intervenció en accidents amb productes químics o radiològics, etc.

## Utilitat

---

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

## Garantia

---

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

## Normativa reguladora del servei

---

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

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

## Drets i deures de les persones usuàries

### Drets:

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

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

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

## Procediments de gestió del servei

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

### Ofereix

---

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

### Cost i forma de pagament

---

Gratuït, excepte intencionalitat o negligència greu provada del subjecte passiu o serveis 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-ciudadana/presencials/oac>
  - A les oficines de l'SPCPEIS, plaça de Carles Buïgas, 8
- ✓ Correu postal: per carta a l'SPCPEIS - plaça de Carles Buïgas, 8 - 08004 Barcelona

## Canals de gestió

---

- ✓ Telefònic: al 112

## Canals de recepció

---

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

## Objectius de gestió del servei

---

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

## Previsions 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 (aprovat el 25 de novembre de 1983 i modificat el març del 1999):

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

## Drets i deures de les persones usuàries

### Drets:

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

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

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

## Procediments de gestió del servei

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

## Ofereix

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

## Cost i forma de pagament

Gratuït, excepte intencionalitat o negligència greu provada del subjecte passiu o serveis 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-ciudadana/presencials/oac>
  - A les oficines de l'SPCPEIS, plaça de Carles Buïgas, 8
- ✓ Correu postal: per carta a l'SPCPEIS - plaça de Carles Buïgas, 8 - 08004 Barcelona

## Canals de gestió

---

- ✓ Telefònic: al 112

## Canals de recepció

---

Presencial: al lloc de l'incident

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

### Objectius de gestió del servei

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

## Prevenició d'emergències

### Descripció

---

Vetllar pel compliment de la normativa en matèria de prevenició d'incendis i divulgar les mesures de prevenició 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://w9.bcn.cat/Ajuntament/Documents/CartaMunicipal/CMB%20text%20consolidat.pdf>

## Normativa reguladora del servei

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

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

Capítol XVII, Carta municipal de Barcelona:

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

## Drets i deures de les persones usuàries

### Drets:

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

### Deures:

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

## Procediments de gestió del servei

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

## Objectius de gestió del servei

- ✓ *Lliurar l'informe en un temps mitjà de 48 dies naturals des de la data de sol·licitud en un 90% de les peticions.*
- ✓ *Resoldre almenys el 75% de les sol·licituds de consulta en un temps mitjà inferior a 15 dies naturals.*

## Modalitat 1: Inspecció i informes sobre projectes d'obres i d'activitats

### Descripció

Elaborar els informes preceptius sobre tota mena de projectes d'obres i d'activitats que

---

estableixi la normativa d'activitats i de condicions de protecció contra incendis dins del terme municipal.

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

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

## **Ofereix**

---

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

## **Cost i forma de pagament**

---

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

## **Centres prestadors**

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

## **Canals de petició**

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

**Formularis per emplenar:** [sol·licitud](#) d'autorització ambiental o de llicència d'activitats

**Documents que cal aportar:** projecte tècnic / antecedents

## **Canals de gestió**

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

## **Canals de recepció**

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

## **Objectiu de gestió**

- 
- ✓ *Lliurar l'informe en un temps mitjà de 48 dies naturals des de la data de sol·licitud en un 90% de les peticions.*

**Modalitat 2: Assessorament i formació en prevenció normativa i prestacional d'incendis. Investigació d'incendis**

## Descripció

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

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

## Ofereix

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

## Cost i forma de pagament

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

## Centres prestadors

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

## Canals de petició

Ciutadania i professionals amb projectes:

- ✓ Telefònic: al 932 915 301
- ✓ Telemàtic: a través d'internet, a l'adreça

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

## Canals de gestió

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

## Canals de recepció

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

## Objectiu de gestió

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

## Modalitat 3: Divulgació dels consells de seguretat i prevenció i impuls de la memòria històrica

### Descripció

Dissenyar i desenvolupar accions formatives (per a la ciutadania en general, i per als col·lectius vulnerables especialment) tot participant activament en la divulgació de la prevenció i l'autoprotecció d'incendis. Fer tasques de divulgació en organitzacions i institucions sobre 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 (escolars de 5 a 18 anys)
- ✓ Tallers de tecnologia aplicada a batxillerat (Espai Bombers)
- ✓ Visites guiades a l'Espai Bombers
- ✓ Visita del vehicle pedagògic a les escoles. PREvenim!
- ✓ Visita a l'espai expositiu Espai Bombers

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

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

### **Centres prestadors**

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

### **Canals de petició**

Centres de formació:

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

Ciutadania en general:

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

Ciutadania i professionals amb projectes:

Espai Bombers

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

Aula de la Prevenció (Vall d'Hebron)

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

Formularis per emplenar:

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

### **Canals de gestió**

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

### **Canals de recepció**

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

### **Objectius de gestió**

- ✓ Fer el 95% dels tallers demanats
- ✓ Obtenir un grau de satisfacció de 5 sobre 5 com a mínim en el 80% de les visites

## **Protecció civil**

## Descripció

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

## Utilitat

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

## Garantia

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

## Normativa reguladora del servei

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

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

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

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

Capítol XVII, Carta municipal de Barcelona

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

## Drets i deures de les persones usuàries

### Drets:

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

### Deures:

- ✓ Deure de col·laborar en les tasques de protecció civil, d'acord amb el que estableix la llei, i complir les instruccions de les autoritats en cas d'emergències, d'acord amb l'article 6 de la [Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya](#)

Deure de col·laborar amb els serveis de prevenció i extinció d'incendis (article 3 de la [Llei 5/1994, de 4 de maig, de regulació dels serveis de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments de Catalunya](#))



## Procediments de gestió del servei

---

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

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

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

### Objectius de gestió del servei

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

## Modalitat 1: Gestió integral d'emergències

### Descripció

Gestió integral de les emergències que requereixen l'actuació de diferents cossos de seguretat.

Coordinació de la resposta a emergències o de dispositius de prevenció en grans esdeveniments.

Coordinació de l'anticipació i anàlisi de riscos meteorològics.

### Ofereix

**Intervenció.** Emergència coordinada

### Cost i forma de pagament

0 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

---

- 
- ✓ *Oferir el servei cada dia de l'any i durant les 24 hores*

## **Modalitat 2: Assessorament tècnic**

### **Descripció**

Assessorament tècnic en:

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

### **Ofereix**

---

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

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

---

0 euros

### **Centres prestadors**

---

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

### **Canals de petició**

---

Telefònic: al 932 915 353

Telemàtic:

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

### **Canals de gestió**

---

Telefònic: 932 915 353

Telemàtic: mitjançant correu electrònic

### **Canals de recepció**

---

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

### **Objectiu de gestió**

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

## Modalitat 3: Informe de plans d'autoprotecció

### **Descripció**

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

### **Ofereix**

**Document.** Informe tècnic preceptiu

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

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

### **Centres prestadors**

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

### **Canals de petició**

Telemàtic: al [Portal HERMES](#)

### **Canals de gestió**

Telemàtic: al [Portal HERMES](#)

### **Canals de recepció**

Telemàtic: al [Portal HERMES](#)

### **Objectius de gestió**

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

## ANNEXOS

### Centres prestadors

**Data d'actualització: 01/10/2022**

### CGE (Centre Gestor d'Emergències)

#### Adreça

c/ Lleida, 28  
08004 Barcelona  
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

#### Telèfon

112

#### Web

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

#### Atenció al públic

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

#### Com s'hi arriba

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

#### Descripció

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

#### Modalitats de servei

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

### Parc de Bombers de l'Eixample

#### Adreça

c/ Aragó, 2 (ubicació provisional mentre es construeix el nou)  
Parc Central de Bombers)  
08036 Barcelona  
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

#### Telèfon

932 915 335

#### Web

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

## Atenció al públic

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

## Com s'hi arriba

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

## Descripció

## Modalitats de servei

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

## Parc de Bombers de Llevant

### Adreça

c/ Castella, 6-16  
08018 Barcelona  
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### Telèfon

932 562 630

### Web

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

## Atenció al públic

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

## Com s'hi arriba

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

## Descripció

## Modalitats de servei

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

## Parc de Bombers de Montjuïc

### Adreça

Pg. Josep Carner, 48-56  
08038 Barcelona  
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### Telèfon

932 565 444

### Web

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

### Atenció al públic

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

### Com s'hi arriba

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

### Descripció

### Modalitats de servei

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

## Parc de Bombers de Sant Andreu

### Adreça

Av. Rio de Janeiro, 68-72  
08016 Barcelona  
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### Telèfon

932 539 170

### Web

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

### Atenció al públic

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

### Com s'hi arriba

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

### Descripció

## Modalitats de servei

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

## Parc de Bombers de Vall d'Hebron

### Adreça

c/ Coll i Alentorn, 5  
08035 Barcelona  
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### Telèfon

932 749 900

### Web

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

### Atenció al públic

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

### Com s'hi arriba

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

### Descripció

## Modalitats de servei

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

## Parc de Bombers de Vallvidrera

### Adreça

Ctra. Vallvidrera a Barcelona, 43-53  
08035 Barcelona  
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### Telèfon

934 069 382

### Web

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

### Atenció al públic

---

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

## Com s'hi arriba

- 
- ✓ Bus: 111

## Descripció

---

## Modalitats de servei

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

## Parc de Bombers de Zona Franca

### Adreça

---

c/ Número 60 Zona Franca, 8-10  
08040 Barcelona  
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### Telèfon

---

932 237 700

### Web

---

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

## Atenció al públic

---

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

## Com s'hi arriba

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

## Descripció

---

## Modalitats de servei

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



## Espai Bombers

### Adreça

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

### Telèfon

932 565 434

### Web

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

### Atenció al públic

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

Dilluns - Tancat

Dimarts i dijous, de 10.00 a 14.00 h

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

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

Diumenges i festius, d'11.00 a 15.00 h

### Com s'hi arriba

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

### Descripció

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

### Modalitats de servei

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

## Aula de la Prevenció (Parc de Bombers de la Vall d'Hebron)

### Adreça

c/ Coll i Alentorn, 5  
08035 Barcelona  
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### Telèfon

600 755 767

### Web

<http://ajuntament.barcelona.cat/bombers/ca/on.html>  
[prevencioescoles@bcn.cat](mailto:prevencioescoles@bcn.cat)

### Adreça electrònica

### Atenció al públic

Presencial: dies laborables (excepte agost)

Telemàtic: permanent

## Com s'hi arriba

---

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

## Descripció

---

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

## Modalitats de servei

---

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

## **Seguiment d'indicadors i objectius de gestió**

**Data d'actualització: setembre del 2022**

### **Salvaments**

#### **Indicadors de gestió**

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

#### **Objectius de gestió**

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

	<b>2021</b>
Percentatge assolit	93,53%
<i>Grau d'acompliment</i>	<b>104%</b>

#### Proposta per al 2022:

- ✓ *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**

	<b>2021</b>
Quantitat de serveis d'extinció d'incendis efectuats	4.287
Percentatge dels casos en què el temps d'arribada a l'incendi és inferior a 10 minuts	95,78%

## Objectius de gestió

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

	2021
Percentatge assolit	95,78%
<i>Grau d'acompliment</i>	106%

## Proposta per al 2022:

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

## Assistències tècniques

### Indicadors de gestió

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

### 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
Percentatge assolit	95,78%
<i>Grau d'acompliment</i>	<b>106%</b>

## Proposta per al 2022:

- ✓ *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*

## Previsions operatives

### Indicadors de gestió

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

## Objectius de gestió

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

	2021
Nombre assolit	2.278
<i>Grau d'acompliment</i>	<i>113,9%</i>

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

	2021
Nombre assolit	25
<i>Grau d'acompliment</i>	<i>125%</i>

#### Proposta per al 2022:

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

## Prevenió d'emergències

### Indicadors de gestió

	2021
Quantitat d'informes i inspeccions sol·licitats	832
Temps mitjà de lliurament de l'informe sobre projectes d'obres i activitats des de la sol·licitud	48 dies naturals
Visites de consulta (presencial + telemàtica)	679
Consultes telefòniques	1.584
Percentatge de consultes resoltes en menys de 15 dies naturals	75%
Investigació d'incendis	5
Escolars que visiten l'SPCPEIS (Aula de la Prevenció + tallers EB):	6.719
Escoles que visiten l'SPCPEIS:	181

Alumnes d'escoles visitades:	823
Centres (escoles, centres cívics...) visitats per l'SPCPEIS:	22
Altres col·lectius visitats per l'SPCPEIS (nombre de persones):	140
Persones que han visitat l'Espai Bombers (museu):	9.783
Percentatge de visites que mostren un grau de satisfacció de 5 sobre 5	80%

## Objectius de gestió

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

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

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

	2021
Percentatge assolit	75%
<i>Grau d'acompliment</i>	100%

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

	2021
Percentatge assolit	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	118%

#### Proposta per al 2022:

- ✓ 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

## Modalitat 1: Inspecció i informes sobre projectes d'obres i d'activitats

### Indicadors de gestió

	2021
Quantitat d'informes i inspeccions sol·licitats	832
Temps mitjà de lliurament de l'informe des de la sol·licitud	48 dies

### Objectius de gestió

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

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

Proposta per al 2022:

- ✓ *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
Visites de consulta (presencial + telemàtica)	679
Consultes telefòniques	1.584
Investigació d'incendis	5
Percentatge de consultes resoltes en menys de 15 dies naturals	75%



## Objectius de gestió

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

	<b>2021</b>
Percentatge assolit	75%
<i>Grau d'acompliment</i>	<b>100%</b>

### Proposta per al 2022:

- ✓ *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**

	<b>2021</b>
Escolars que visiten l'SPCPEIS (Aula de la Prevenció+ tallers EB)	6.719
Escoles que visiten l'SPCPEIS	181
Alumnes d'escoles visitades	823
Centres (escoles, centres cívics...) visitats per l'SPCPEIS	22
Altres col·lectius visitats per l'SPCPEIS (nombre de persones)	140
Persones que han visitat l'Espai Bombers (museu)	9.783
Percentatge de tallers impartits respecte als demanats	98%
Percentatge de visites que declaren un 100% de satisfacció	100%
Percentatge de temps en què el web és operatiu	100%

## Objectius de gestió

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

	2021
Percentatge assolit	98%
<i>Grau d'acompliment</i>	<b>103%</b>

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

	2021
Percentatge assolit	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	<b>118%</b>

#### Proposta per al 2022:

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

## Protecció civil

### Indicadors de gestió

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

### Objectius de gestió

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

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

Proposta per al 2022:

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

## Modalitat 1: Gestió integral d'emergències

### Indicadors de gestió

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

### Objectius de gestió

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

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

## Proposta per al 2022:

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

## **Modalitat 2: Assessorament tècnic**

### **Indicadors de gestió**

	<b>2021</b>
Informes d'esdeveniments especials	8
Percentatge de consultes resoltes en menys de 30 dies hàbils	95%

### **Objectius de gestió**

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

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

## Proposta per al 2022:

- ✓ *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**

	<b>2021</b>
Plans d'autoprotecció d'interès local de protecció civil revisats	138
Percentatge de sol·licituds d'atesos	100%

## Objectius de gestió

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

	2021
Percentatge assolit	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	<b>100%</b>

### Proposta per al 2022:

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