

Disposicions generals – Decrets de la Comissió de Govern

CARTA DE SERVEIS del Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPCPEIS), aprovada per la Comissió de Govern de 22 de desembre de 2022. (Esmena de l'anunci publicat a la Gasetta Municipal en data 17 de gener de 2023).

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 acostava l'Administració pública als ciutadans i ciutadanes que en són usuaris:

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

MISSIÓ

Vetllar, protegir i salvar.

DADES DE CONTACTE

Adreça

C. Lleida, 30, 08004 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

Telèfon

932 915 353

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

Atenció al públic

De dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h

Com s'hi arriba

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

Informació complementària

-
- ✓ Cal cita prèvia

Compromisos de qualitat

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

Indicadors i objectius generals:

- ✓ Actuació immediata en urgències
 - 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 rebim a Bombers

Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments

Queixes, reclamacions i suggeriments

Procediment

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

Canals:

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

Temps de resposta

Inferior a 30 dies.

SERVEIS

- ✓ **Salvaments**
- ✓ **Extinció d'incendis i explosions**
- ✓ **Assistències tècniques**
- ✓ **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

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

Canals de gestió

-
- ✓ Telefònic: al 112

Canals de recepció

Presencial: al lloc de l'incident

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

Objectius de gestió del servei

-
- ✓ *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%20consolid>

[at.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

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

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

Aula de la Prevenció (Vall d'Hebron)

- ✓ Telefònic: 600 755 767
- ✓ Telemàtic: 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

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

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

Capítol XVII, Carta municipal de Barcelona

- ✓ <https://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
- ✓ mitjançant correu electrònic a Simulacres_UPCM@bcn.cat

Canals de gestió

Telefònic: 932 915 353

Telemàtic: mitjançant correu electrònic

Canals de recepció

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

Objectiu de gestió

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

Modalitat 3: Informe de plans d'autoprotecció

Descripció

Elaborar l'informe tècnic previ per a l'homologació dels plans d'autoprotecció de les

instal·lacions, centres, establiments o dependències d'interès per a la protecció civil de Barcelona, així com formular les 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 Buigas, 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 Buigas, 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

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

| | 2021 |
|---|-------------|
| 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**

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

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

| | 2021 |
|---|-------------|
| 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> | 106% |

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> | 104% |

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

- 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% |

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

| | 2021 |
|---|-------------|
| 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> | 103% |

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:

- ✓ 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> | 100% |

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> | 100% |

Proposta per al 2022:

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

Modalitat 2: Assessorament tècnic

Indicadors de gestió

| | 2021 |
|--|-------------|
| 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

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

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

| | 2021 |
|---|-------------|
| 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> | 100% |

Proposta per al 2022:

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