



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



CARTA DE SERVICIOS BOMBEROS AYTO. DE LEÓN



CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO.

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

1.1 QUIENES SOMOS

El Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPEIS) es el cuerpo de seguridad responsable de prestar atención ante situaciones de emergencia a la ciudadanía leonesa en el ámbito municipal y, a través de diferentes convenios establecidos con otras administraciones locales, también el ámbito provincial.

Todo el personal del servicio ostenta la condición de Agente de la Autoridad en el desempeño de sus funciones.

El número de efectivos son 74 bomberos, 2 trabajadores de mantenimiento y 1 auxiliar administrativo.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de León pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Dar a conocer las capacidades operativas que presta el SPEIS.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Acercar el servicio a los ciudadanos para fomentar la cultura de prevención.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Ofrecer transparencia en la gestión y en la prestación del servicio.



1.2. SERVICIOS QUE PRESTAMOS

1- Intervención en siniestros: Extinción de Incendios y Rescate.

➤ Atender a la ciudadanía en todas aquellas **intervenciones urgentes** que impliquen a personas o animales o que resulten afectadas infraestructuras esenciales para el funcionamiento de la ciudad:

- Extinción de incendios: de vivienda, de industrias, de vehículos, mobiliario urbano, forestales, cultivos, con riesgos eléctricos, etc.
 - Salvaguardar a las personas, animales y bienes en situación de riesgo, en accidentes de tráfico, en altura, en medio acuático y en la naturaleza en general, ascensores, viviendas, atrapados en industrias, etc.
 - Intervención ante accidentes con materias o mercancías peligrosas, adecuada a cada situación y al código de peligro de cada producto, en transporte por carretera o por ferrocarril o en uso industrial.
 - Intervención en inundaciones, achicando agua para minimizar daños en las personas y los bienes.
 - Retirada de objetos en vías públicas (arbolados, cables, farolas y otros elementos caídos de edificios públicos o privados, utilizando los medios de corte, arrastre, etc. adecuados)
 - Saneamiento urgente de elementos sueltos en fachadas con riesgo para personas, animales y bienes en general.
 - Atención a las víctimas y personas afectadas
- Atender a la ciudadanía en todas aquellas **intervenciones no urgentes** que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria.
- Colaborar con otros servicios públicos prestándoles la asistencia técnica necesaria, de acuerdo con la disponibilidad y adecuación de los recursos, así como la urgencia y gravedad del caso.
- Colaborar con otros servicios de emergencias nacionales o autonómicos cuando nos lo solicitan.



2- Prevención de incendios y formación para la prevención.

- Supervisión de la normativa sobre prevención de incendios en edificios municipales o lugares emblemáticos de la ciudad de León, así como su revisión para que en caso de intervención, el servicio cuente con la información necesaria para facilitar los trabajos.
- Revisión de hidrantes y bocas de incendios del municipio de León con el objeto de identificar su operatividad de cara a posibles intervenciones.
- Asesoramiento preventivo y de prevención en Industrias, servicios públicos, asociaciones, comunidades de vecinos, etc. que nos lo soliciten.
- Formación básica, visitas y actividades para la prevención dirigida a escolares, campamentos, voluntarios o asociaciones.
- Colaboración con centros educativos en materia de emergencias para complementar sus programas de formación.
- Formación teórico-práctica específica para empleados municipales o para otras administraciones que por razón de su cometido o situación sean los primeros en hacer frente a posibles incidencias.
- Colaboración en materia de Planes de emergencia y autoprotección.
- Informar a la ciudadanía en general, sobre todo a colectivos especialmente sensibles, tanto de técnicas de prevención como de primera actuación.
- Participación y organización de simulacros de intervención a nivel interno o con otros organismos para mejorar la calidad de respuesta en caso de emergencia real.

1.3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Obtener informes específicos de las actuaciones llevadas a cabo.
- Obtener copia básica del “parte de intervención” de las actuaciones de los bomberos.
- Obtener información sobre los temas relacionados con la tramitación de las tasas aplicables.



1.4. FORMAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

- Buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias: Registro electrónico y registro municipal del Ayuntamiento de León.
- Observatorio municipal de alertas y emergencias (con el fin de recoger datos e informaciones que aportan los ciudadanos a partir de las intervenciones)
- Encuestas de satisfacción de los ciudadanos.

1.5. FORMAS DE PRESENTACION DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

- Las quejas, reclamaciones y sugerencias en relación con los servicios ofertados y compromisos adquiridos por el Servicio de Extinción de Incendios se podrán presentar, por escrito, en las oficinas del Registro General del Ayuntamiento de León, o por cualquiera de los procedimientos contemplados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- También podrá dirigirse, solicitando cualquier tipo de información, a través del correo electrónico del Servicio de Atención ciudadana, a través de la web municipal de la Sede electrónica del Ayuntamiento de León.

1.6. NORMATIVA

- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Ley 4/2007 de 28 de marzo de Protección Ciudadana de Castilla y León publicado el 4/5/2007 en el BOCYL.
- Ley 7/85 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Convenio Interadministrativo Provincial suscrito por el Ayuntamiento de León y la Diputación de León.



- Convenio Interadministrativo suscrito por el Ayuntamiento de León y el Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo.
- Reglamento interno de organigrama y descripción de funciones del SPEIS del Ayuntamiento de León.
- Ordenanza fiscal reguladora de las tasas por el Servicio de Extinción de Incendios.
- Obligaciones para bomberos recogidas en el código penal.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD

Compromiso 1

A atender de forma directa como primera intervención a la población ante todo tipo de emergencias durante las 24 horas de cualquier día del año.

El **tiempo de respuesta** desde la recepción de la llamada en el servicio hasta movilizar los medios será en menos de 5 minutos, salvo circunstancias excepcionales y justificadas.

Se analizarán las causas de aquellos supuestos que no se cumplan este margen de tiempo.

Indicador 1.1: Tiempo medio de respuesta en intervenciones urgentes.

Indicador 1.2: Tiempo medio de respuesta en intervenciones no urgentes.

Compromiso 2

A servir de apoyo y refuerzo en materia de emergencias a otras administraciones dentro de la posibilidad de nuestras capacidades, si se es requerido.

Indicador 2.1: número de solicitudes.

Indicador 2.2: porcentajes de solicitudes resueltas.



Compromiso 3

A programar y realizar labores formativas y asesoramiento en materia de prevención y extinción de incendios a la población y entidades en general, fomentando el intercambio de conocimientos y la colaboración. Asimismo a realizar servicios preventivos ante situaciones de riesgo de surgir una emergencia.

Indicador 3.1: número de cursos.

Indicador 3.2: número de jornadas.

Compromiso 4

Supervisamos el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación a los planes de autoprotección de edificios municipales y emblemáticos de la ciudad de León y de las actividades que se realicen y que sean merecedoras de una atención especial (eventos, disparos pirotécnicos, espectáculos públicos, eventos de masiva afluencia de públicos, etc.).

Indicador 4. Porcentaje de informes técnicos en función de las inspecciones realizadas.

Compromiso 5

Consolidamos e impulsamos la presencia de bomberos en redes sociales y en colaboraciones benéficas con el objeto de acercar el Servicio a la ciudadanía para que tengan conocimiento de nuestras actuaciones y capacidades.

Indicador 5.1: número de publicaciones posteriores a una intervención.

Indicador 5.2: número de colaboraciones benéficas.

Compromiso 6

A atender debidamente a cualquier persona física o jurídica en relación con actuaciones del Servicio, como obtener copias básicas de los informes de las intervenciones realizadas o consultar cualquier tipo de información en relación con las actuaciones del SPEIS.



Indicador 6: porcentaje de cobertura de las peticiones formuladas.

Compromiso 7

A colaborar con los servicios municipales en todo tipo de trabajos y actuaciones que se nos requiera.

Indicador 7: porcentaje de cobertura de las peticiones de otros servicios municipales.

3. SISTEMAS DE SEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.

- Eliminación de barreras arquitectónicas en el Parque de Bomberos para una mejor atención.
- Utilización de agentes extintores biodegradables.
- Evaluación de riesgos según las intervenciones y actuaciones (anual).
- Renovación de los EPIs según calendarios previamente establecidos.

4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.

- Tramitación reclamación patrimonial vía registro general o sede electrónica.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

EMERGENCIAS



Parque de Bomberos del Ayuntamiento de León.

Av. Sáenz de Miera 6, 24009 León

Oficinas y Dirección tfno. 987 21 62 51.

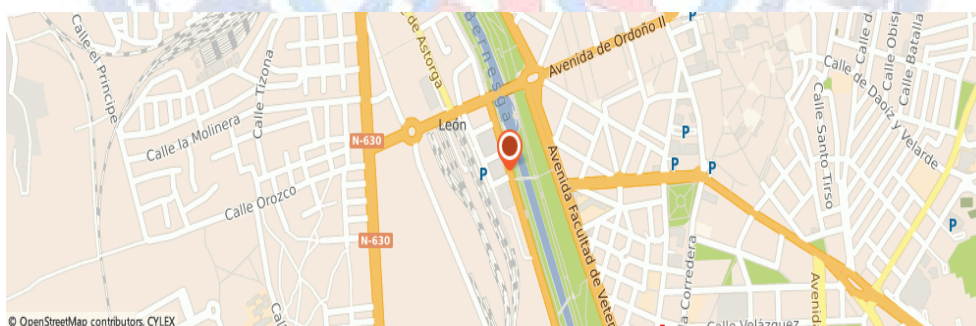
Horario de atención al público: lunes a viernes de 8,30h a 14,30h.

Centralita Tfno. 987 21 60 80.

Horario de atención al público: 24h. 365 días al año.

e-mail: bomberosleon@aytoleon.es

Autobuses urbanos líneas 7 y 9.



Órgano responsable de la carta:

Excmo. Ayuntamiento de León.

C/ Ordoño II, 10 24001 León.

Tfno. 010



AYUNTAMIENTO DE LEÓN





AYUNTAMIENTO DE LEÓN

