



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

# CARTA de SERVICIOS

DE PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS

2020





## Presentación

El Ayuntamiento de València está desplegando en el último período una intensa labor de modernización de la gestión pública local.

Hemos normalizado procedimientos, simplificado trámites y acortado plazos, y hemos incorporado en nuestra labor diaria la calidad en el servicio, incluida la implementación de las tecnologías modernas y la mejora continua.

Por medio de esta carta no sólo damos a conocer los servicios que ofrecemos, sino que también enunciarnos los compromisos fruto de los aspectos que más preocupan a la ciudadanía que es usuaria.

Por tanto, y en línea con el compromiso municipal de conseguir una gestión cada vez más ágil y transparente, auditamos anualmente el contenido de esta carta de servicios y medimos y hacemos públicos sus resultados con el objetivo de su revisión y mejora continua del servicio prestado.

**Aarón Cano Montaner**

*Concejal delegado de Prevención y Extinción de Incendios*



## Unidad responsable de la carta de servicios

El Departamento de Bomberos, Prevención e Intervención en Emergencias y Protección Civil del Ayuntamiento de València, a través del Servicio de Bomberos, pretende ser una institución reconocida por su eficiencia en las intervenciones, por su especialización, por su capacidad para formarse y por su importante aportación a la sociedad, además de ser el referente en la prevención y en la protección civil.

### Nuestra misión

Atender la población de València de forma ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año, en cualquier emergencia que pueda surgir, y contribuir a una mayor seguridad de la misma anticipándonos desde el ámbito de la prevención y la protección civil. Garantizar a toda la ciudadanía una respuesta rápida, eficiente y eficaz ante cualquier tipo de emergencia, realizada por profesionales con la formación conveniente y con provisión de los medios más idóneos para su actuación.

### Nuestra visión

Conseguir la máxima protección para las personas, los bienes y el medio ambiente realizando todos los planes, procedimientos y protocolos que sean necesarios para detectar, prevenir y prevenir cualquier tipo de riesgo que pueda tener tanto la ciudad como la ciudadanía, y establecer unos mecanismos que faciliten la respuesta coordinada ante una posible emergencia y una óptima vuelta a la normalidad. Así mismo, se fomentará el conocimiento y la difusión de la cultura preventiva poniendo especial interés en las personas más vulnerables: personas mayores e infancia.

## ¿Qué servicios ofrecemos?

**Extinción de incendios:** extinción de incendios y rescate de víctimas.

**Intervención en mercancías peligrosas:** intervención, contención y transvase de cualquier mercancía NRBQ (defensa nuclear, radiológica, biológica y química).

**Salvamento de personas, animales y bienes:** atención y rescate de personas, animales y bienes accidentados; y protección del medio ambiente.

**Inspecciones técnicas:** revisión de instalaciones, edificaciones y otros tipos de estructuras con riesgo potencial de causar daños a las personas.

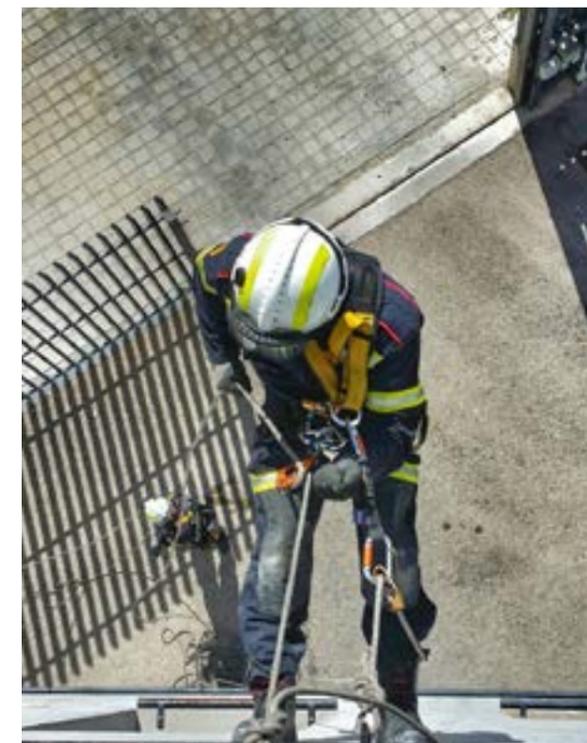
**Actividades preventivas, retenes de prevención:** planificación y ejecución de retenes preventivos ante actos masivos con riesgo potencial.

**Actividades formativas de prevención con centros docentes:** transmisión de conocimientos sobre prevención de incendios y protección civil a escolares.

**Actividades divulgativas sobre consejos de prevención y actuación en caso de incendio:** transmisión de conocimientos sobre prevención de incendios y protección civil al conjunto de la sociedad civil.

**Colaboración en la realización de simulacros de evacuación en empresas y/o entidades:** participación en los simulacros de evacuación según planes de autoprotección.

**Colaboración del personal voluntario de protección civil en actos de concurrencia masiva:** colaboración del conjunto de voluntarios y voluntarias de protección civil en actos de concurrencia pública, de acuerdo con los planes y protocolos establecidos.



## Formas de participación

Cualquier ciudadano o ciudadana puede participar en el proceso de revisión, actualización y ampliación de futuras ediciones de esta carta de servicios poniéndose en contacto con el Departamento de Bomberos tanto físicamente, en cualquiera de las instalaciones que tenemos distribuidas en nuestro territorio, como virtualmente, a través de nuestras direcciones de correo corporativo, redes sociales o AppValència.

## Sugerencias, quejas y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un Servicio de Quejas y Sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación.

### Las sugerencias pueden presentarse:

**Vía telemática.** A través del buzón de la ciudadanía de la web municipal. ([www.valencia.es](http://www.valencia.es)).

**Vía presencial.** Por escrito, con indicación de los datos personales en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento.

### Las reclamaciones pueden presentarse:

**Vía telemática.** A través de la sede electrónica del Ayuntamiento y con certificado digital.

**Vía presencial.** Por escrito, en el Registro General de Entrada situado en la plaza del Ayuntamiento, en el Registro de la calle de Amadeo de Savoya o en cualquiera de los registros de las juntas de distrito, así como a través de los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

### Las quejas y/o sugerencias serán objeto de contestación en el plazo máximo de 30 días.

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.



## Mecanismos de comunicación externa e interna

Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal, <www.valencia.es>, y a través de folletos informativos.

## Medidas de subsanación y compensación en caso de incumplimiento de compromisos y formas de consulta de los indicadores de medición

Si se detecta alguna desviación del cumplimiento de los compromisos establecidos, se seguirá el proceso propio para corregirla: se procederá a analizar las causas que la han propiciado y se implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren el cumplimiento. Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria en que se le informará de las medidas correctoras que hay que adoptar.

Si el incumplimiento detectado tiene carácter sistemático y se comprueba la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas puedan subsanarlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.



## Normativa reguladora

### Legislación aplicable

- Ley 7/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de los servicios de prevención, extinción de incendios y salvamento de la Comunitat Valenciana.
- Ley 13/2010, de 23 de noviembre, de la Generalitat, de protección civil y gestión de emergencias.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local.



## ¿A qué nos comprometemos?

## Para garantizar el cumplimiento, medimos:

Mantener el 100 % de las asistencias a las emergencias.

**01** | **Porcentaje de servicios atendidos.**

Mantener todos los recursos humanos necesarios para un tren de salida completo en cada uno de los parques operativos las 24 horas del día.

**02** | **Número de recursos.**

Mantener el tiempo de respuesta inferior a 10 minutos.

**03** | **Tiempo de respuesta.**

Disponibilidad de vehículos de primera salida en el 100% de los parques los 365 días, las 24 horas.

**04** | **Número de bombas urbanas por parque.**

Atender el 100% de las inspecciones técnicas.

**05** | **Porcentaje de inspecciones técnicas.**

Planificar y ejecutar retenes preventivos en todos los actos de concurrencia masiva con riesgo potencial.

**06** | **Porcentaje de retenes preventivos asistidos.**



# Carta de servicios de Prevención y Extinción de Incendios

## Horario de atención:

**Emergencias:** 24 horas

**Administración:** de lunes a viernes  
de 8:30 a 14:30 horas.

## PARQUE DE BOMBEROS CENTRAL

Av. de la Plata, s/n  
46013 València

**Teléfonos:**  
962 084 910 y 962 084 937

## PARQUE DE BOMBEROS CAMPANAR

Bulevar Norte  
(Prolongación av. de Pío Baroja), s/n  
46013 València

**Teléfonos:**  
962 084 910 y 962 084 937

## PARQUE DE BOMBEROS NORTE

C/ Daniel Balaciart, s/n  
46013 València

**Teléfonos:**  
962 084 910 y 962 084 937

## CENTRO DE COMUNICACIONES Y JEFATURA DE GUARDIA

C/ de Dalt, núm. 5  
46013 València

**Teléfonos:**  
962 084 910 y 962 084 937

## PARQUE DE BOMBEROS DEVESA - EL SALER

CV Saler, núm. 50  
46013 València

**Teléfonos:**  
962 084 910 y 962 084 937

## PARQUE DE BOMBEROS OESTE

C/ Músico Ayllon, s/n  
46018 València

**Teléfonos:**  
962 084 910 y 962 084 937



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**



TEXT AMB  
LLENGUATGE  
NO SEXISTA