



## SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD CIUDADANA

### SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, SALVAMENTO Y PROTECCIÓN CIVIL

#### SALUDO DEL ALCALDE

El Ayuntamiento de Valladolid, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus Servicios, pone a disposición de la ciudadanía una nueva edición de la **Carta de Servicios de Extinción de Incendios, Salvamento y Protección Civil**, cuya implantación ha supuesto un impulso modernizador en la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a las vecinas y vecinos de nuestra ciudad las actividades que se realizan en los diferentes departamentos municipales, proporcionando información actualizada de cada uno de ellos y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de la ciudadanía de Valladolid y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.

Plenamente conscientes de la imperiosa necesidad de ejecutar día a día los Compromisos de Calidad asumidos para la consecución de los más exigentes niveles de satisfacción ciudadana, el Ayuntamiento de Valladolid está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación del conjunto de la población por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que el Servicio realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.

**EI ALCALDE**

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
<ul style="list-style-type: none"><li>- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P.</li><li>- Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.</li><li>- Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.</li><li>- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos.</li><li>- Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.</li><li>- Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada por el Pleno en fecha 05-05-2016.</li><li>- Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ley 4/2007, de 28 de marzo, de Protección Ciudadana de Castilla y León.</li><li>- Ley 2/2019, de 14 de febrero, que modifica la Ley 4/2007 de Protección Ciudadana de Castilla y León.</li></ul>

#### INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL

- Servicio de extinción de Incendios, Salvamento y Protección Civil
- Concejalía: Salud Pública y Seguridad Ciudadana
  - Dirección Postal: Calle Eras s/n - 47009 Valladolid
  - Teléfono: 983 426023 Emergencias 080-112



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Protección ciudadana en cualquier situación de emergencia, en especial la extinción de incendios, salvamento y rescate de personas, animales y bienes.
  - Gestión e intervención en todo tipo de situaciones de emergencia y de siniestros, tanto de carácter urgente como no urgente, en su ámbito de actuación.
  - Colaboración con otros servicios públicos prestando la asistencia técnica necesaria de acuerdo con la disponibilidad y adecuación de los recursos en situaciones de emergencia o de su integración en planes de emergencias supramunicipales (PLANCAL y planes de actuación ante riesgos específicos).
- Prevención y planificación en emergencias:
  - Elaboración, implantación y actualización de los planes de emergencias (plan territorial municipal, planes de actuación y guías de respuesta) y planes de autoprotección específicos (Plaza Mayor, Noche de San Juan y Cabalgatas de Navidad).
  - Elaboración y emisión de informes relativos a:
    - Condiciones de seguridad y organización de la autoprotección.
    - Accesibilidad y operatividad de la División Operativa de Intervención.
    - Actuaciones del SEIS y PC.
  - Actuación en servicios de interés público (dispositivos de riesgo previsible, simulacros, maniobras).
  - Formación en autoprotección: Diseño, ejecución y participación en campañas de divulgación y formación de la ciudadanía en materia de prevención y autoprotección.
- Dirección, coordinación y control del voluntariado de protección civil.
  - Revisión y actualización de los convenios con las entidades colaboradoras en materia de protección civil y seguimiento de los compromisos adquiridos por las partes en los mismos.
- Atención a la ciudadanía:
  - Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
  - Comunicar consejos y recomendaciones relacionados con la seguridad y la autoprotección.
  - Gestionar las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía e informar sobre su estado de tramitación.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tiempo de respuesta para intervenciones urgentes en el término municipal:
  - El tiempo medio de respuesta actual del Servicio para las intervenciones urgentes en el término municipal es de 6 minutos.
  - Se analizarán las causas de aquellas intervenciones urgentes cuyo tiempo de respuesta sea superior a 10 minutos.
  - Se mantendrá un tiempo medio de respuesta del Servicio para este tipo de intervenciones por debajo de 7 minutos.
- Plantilla: Ratio / N° de efectivos de guardia diario:
  - La ratio de bomberos de la División Operativa de Intervención en relación al número de habitantes del término municipal es de: 1/2063,90 (Fuente: Memoria SEIS y PC 2020).
  - El número de efectivos de guardia diario durante 2020 ha sido: 24. Este número ha permitido en los años precedentes dar respuesta adecuada a las intervenciones, pudiéndose resolver con éxito aplicando los procedimientos operativos y protocolos.
  - Se mantendrá un n° de efectivos de guardia diario igual o superior a 24.
  - Se analizarán las causas por las que se produzca un descenso del número de efectivos fijados como mínimo.
- Plan de formación del personal del SEIS y PC.
  - La División de Prevención y Formación del Servicio diseña y desarrolla un Plan de Formación anual para los integrantes de la plantilla con la finalidad de mejorar y actualizar la cualificación de sus integrantes a través de:



- Formación Continua (carácter obligatorio integrantes DOI).
- Formación de Reciclaje (carácter obligatorio integrantes DOI).
- Formación de Perfeccionamiento (carácter obligatorio/voluntario).
- Formación de Nuevo Ingreso.

Se llevará a la práctica el plan de formación anual así como su posterior evaluación y actualización en función de las necesidades específicas del servicio y de sus integrantes.

- Prevención Planes de emergencias de protección civil.
  - Se mantendrá la revisión y actualización de los planes de protección civil así como las acciones preventivas en relación a la seguridad en el ámbito municipal.
- Formación en autoprotección:
  - Se realizarán campañas orientadas a la mejora de la prevención y a la autoprotección ciudadana y de colectivos de riesgo especial.

## INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Datos estadísticos del Servicio recogidos en la Memoria Anual del Servicio relativos a:

- Tiempo medio de trayecto para intervenciones urgentes.
- Número de efectivos de guardia diario y media anual.
- Planes desarrollados dentro del Plan General de Formación del SEIS y PC.
- Actualización de los planes de emergencia.
- Alcance y participación de las campañas.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Formas de presentación de reclamaciones:

Servicio de Atención al ciudadano del Ayuntamiento de Valladolid:

- Web\_municipal: <https://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/atencion-ciudadana/presentacion-sugerencias-reclamaciones-denuncias-solicitudes>.
- Atención telefónica 010.
- Correo electrónico 010@ava.es.
- Whatsapp: 660010010.
- Presencialmente: Oficinas de Atención al Ciudadano.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Participación en materia de protección civil

La Ley de Protección Ciudadana de Castilla y León determina la consideración de servicios complementarios para la asistencia ciudadana al voluntariado de protección civil cuya actividad se orienta principalmente a la prevención y colaboración con los servicios de asistencia en la organización y desarrollo de actividades en esta materia.

La ciudadanía de Valladolid tiene la posibilidad de participar en las mismas a través de las tres entidades que actualmente mantiene suscritos sendos convenios de colaboración en esta materia con el Ayuntamiento de Valladolid:

- **Asociación Provincial de Colaboradores de Protección Civil de Valladolid**  
C/ Villalba de los Alcores, 10 CP: 47008, Valladolid  
[apc@apcproteccioncivil.es](mailto:apc@apcproteccioncivil.es)
- **Grupo de Salvamento y Rescate de Castilla y León**  
C / Villalba de los Alcores, 10 CP: 47008 Valladolid  
[gsvalladolid@gsvalladolid.org](mailto:gsvalladolid@gsvalladolid.org)
- **Asamblea Provincial de Cruz Roja de Valladolid**  
C/ La Pólvara nº6, C.P: 47005 Valladolid.



Ayuntamiento  
de **Valladolid**

## CARTA DE SERVICIOS

<b>Parques de Bomberos del SEIS y PC-Ayto. de Valladolid</b>	
<b>Parque Central</b> Calle Eras s/n - 47009 Valladolid	<b>Parque Canterac</b> Paseo Juan Carlos I nº 20 47013 Valladolid