



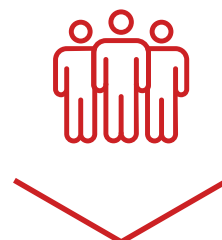
DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

CARTA DE SERVICIOS

Extinción de Incendios
y Protección Civil



QUIÉNES SOMOS



El Servicio de Extinción de Incendios y Protección Civil está formado por 6 parques provinciales de bomberos en ÍSCAR, MEDINA DEL CAMPO, MEDINA DE RIOSECO, PEÑAFIEL, TORDESILLAS y ARROYO DE LA ENCOMIENDA, así como de un Centro de Comunicaciones de Emergencias (tf. 085) para la activación y coordinación de recursos humanos y materiales, así como transferencia de información.

Este Servicio está formado por 133 funcionarios, con la siguiente estructura:

5 jefes de Parque de bomberos; 36 cabos; 80 conductores-bomberos; 3 auxiliares de extinción de incendios, 6 operadores de la Central de Emergencias-085, 2 personal de oficina y un responsable del Servicio.

Todos los parques son totalmente operativos; los turnos de trabajo son de 24 horas/día; la dotación básica mínima de salida es de tres conductores. Además de las dotaciones permanentes en los cinco parques de bomberos, se dispone de dos dotaciones adicionales, con un tiempo de respuesta breve, para colaborar en siniestros de envergadura y/o de larga duración y que forman el servicio de localización.

Esta situación geográfica de los parques provinciales permite cubrir la práctica totalidad de la población con unos tiempos de respuestas, máximos, frente a cualquier siniestro, inferiores a 20 minutos (isócronas a 20 minutos). Los tiempos medios de respuesta en las actuaciones que se han producido son menores que en el resto de las provincias de Castilla y León.



SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- Prevención y extinción de incendios.
- Labores de rescate y salvamento.
- Intervenciones en accidentes de tráfico.
- Achiques de agua en inundaciones.
- Retirada de objetos en vías públicas y prevención accidentes (casos de emergencias).
- Suministro de agua potable a municipios en situaciones excepcionales.
- Protección Civil.
- Dotaciones de bomberos desplazadas para prevención y reducción de riesgos varios.
- Acciones de formación e información (incluyendo a Juzgados).
- Participación en simulacros y afines.
- Otras actividades y labores propias del cuerpo de bomberos de la Diputación de Valladolid.

COMO CONTACTAR CON NOSOTROS



- De forma general, a través del teléfono de emergencia 1-1-2.
- A través del teléfono codificado y reducido 085 que la propia Diputación Provincial de Valladolid tiene dentro de la provincia.
- A través de los propios parques provinciales de bomberos.
- A través de la estructura administrativa del Servicio.

NUESTRO COMPROMISO



- Protección de forma rápida y eficaz a personas y bienes cuando estén afectados por un incendio, inundación, accidente de tráfico u otro tipo de siniestro que exija la intervención del cuerpo de bomberos.
- Labores formativas y asesoramiento en materia de prevención y extinción de incendios.
- Suministro de agua potable en situaciones de emergencia.
- Prevenciones, cuando proceda, con dotaciones desplazadas.



FORMAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

- Asesorar a entidades, empresas y particulares partiendo de la experiencia, conocimientos técnicos y especialización de nuestro personal.
- Formar a profesionales de otros ámbitos o servicios que puedan llevar a cabo labores de manera conjunta con el servicio.
- Informar y sensibilizar a la ciudadanía, en especial a los colectivos más sensibles, sobre técnicas para prevenir y actuar en un primer momento, en casos de incendios, a través de charlas, campañas, simulacros, visitas al parque de bomberos, etc.
- Coordinar la formación del personal del servicio en el conocimiento del territorio, riesgos, vulnerables (personas, bienes, medio ambiente...), coordinación con otras agencias y otros aspectos importantes para la prevención operativa.



COMO MEDIMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

- Resúmenes anuales reflejando número de actuaciones, tipología, personal actuante, parque de apoyo, tiempos de intervención, etc.
- Tiempos de respuesta entre aviso y la intervención efectiva.
- Nº de parques participantes.
- Reclamaciones presentadas.
- Análisis de intervenciones especiales.
- Informes de las Jefaturas de los parques en casos sensibles, anomalos y/o discrepantes.
- Notas e información de prensa.
- Análisis presupuestario y gastos en recursos materiales y humanos.



DERECHOS **DE LOS USUARIOS**

- Informes de actuaciones que se han llevado a cabo.
- Copias del "Parte de actuación" de la dotación/es de bomberos.
- Temas relacionados con la tramitación de las Tasas aplicables.
- Trazabilidad del agua potable suministrada.

NORMATIVA APLICABLE

- Reglamento del Servicio de Extinción de Incendios, Salvamento y Protección Civil de la Diputación Provincial de Valladolid publicado el 25/11/2009 en el BOP.
- Ordenanza reguladora de la Tasa por los Servicios profesionales prestados por los parques provinciales de Extinción de Incendios y Salvamento publicado el 29 de marzo de 2017.– Ley 4/2007 de 28 de marzo de Protección Ciudadana de Castilla y León publicado el 4/5/2007 en el BOCYL. y Ley 2/2019 de modificación de la Ley anterior.
- Ley 7/85 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Plan de Empleo Operativo de reclasificación de los grupos de titulación del personal operativo del Servicio de Extinción de Incendios y Protección Civil de la Diputación de Valladolid (Ley 2/2019, de 14 de febrero) y de medidas organizativas complementarias, así como otras derivadas de la reorganización del Servicio.

QUEJAS, RECLAMACIONES **Y EMERGENCIAS**

Cualquier reclamación, sugerencia o queja son presentadas por diferentes medios, tanto en soporte papel a través de los registros administrativos, como en soporte digitales, y dirigidas, normalmente, al presidente de la Institución o a través del Registro General de la Diputación de Valladolid o a través del buzón de quejas y sugerencias de la página web <https://gobiernoabierto.diputaciondevalladolid.es/buzon-de-sugerencias>.

CONSEJOS ÚTILES **PARA EL USUARIO**

- Para una rápida atención contactar con el teléfono de emergencias 1-1-2.
- Para una rápida atención contactar con el teléfono de la Central de Emergencias -085, con disponibilidad las 24 horas todos los días del año.
- Identificación e información de la tipología del siniestro, localización exacta y personas involucradas/afectadas.
- Para la solicitud de servicios preventivos con dotaciones de bomberos desplazadas, tramitar dicha solicitud a través de la sede electrónica de la Diputación de Valladolid.

CARTA DE SERVICIOS



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID