

Carta de Servicios

Servicio de Extinción de Incendios y Salvamentos (SEIS) del Ayuntamiento de Soria

Quiénes somos y el servicio que prestamos.

El Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento del Ayuntamiento de Soria es un servicio público municipal ubicado en el Parque de Bomberos, sito en la calle Tarrasa s/n de nuestra ciudad.

Nuestra actividad principal está dirigida a asegurar, en desarrollo de nuestras funciones y competencias específicas, las mayores cotas de protección ciudadana a los vecinos del municipio de Soria y sus bienes, en todo su término municipal. Mediante Convenio con otras Administraciones, esta labor de protección se extiende a otros ámbitos territoriales.

El servicio está conformado por una plantilla estable de 36 efectivos profesionales que están organizados en 5 grupos de trabajo que se rotan en turnos de 24 horas, de manera que siempre está asegurada una dotación básica mínima de salida de al menos un mando y 3 bomberos conductores ante cualquier intervención importante, acudiendo con los vehículos y material adecuado. Permanentemente, además, otro miembro del servicio, permanece en el Parque para atender todo el conjunto de comunicaciones que se generan ante cualquier siniestro, y funciones auxiliares.

Adicionalmente, las 24 horas de todos los días del año otros 4 profesionales prestan un servicio de disponibilidad localizada, o retén, de forma tal que, ante cualquier emergencia de importancia relevante, se incorporarían al servicio en un tiempo previsto máximo de 10 minutos desde su activación. Para ello, un sistema informático de mensajería instantánea permite una llamada inmediata ante cualquier necesidad relevante. Este servicio de disponibilidad localizada, permite que en un periodo de 15 minutos, en términos medios, un mínimo de 8 efectivos puedan estar operativos ante una emergencia importante.

Todo el personal del servicio ostenta la condición de Agente de la Autoridad, por su condición de funcionarios públicos perteneciente a un servicio de emergencias, lo que aporta un rasgo cualitativo y de responsabilidad importante en las intervenciones ante la ciudadanía.

Los tiempos de respuesta dentro de nuestra ciudad rondan entre 5 y 10 minutos en términos medios, dependiendo de la distancia del lugar del siniestro con el Parque de Bomberos. En el caso de alguno de nuestros barrios, el tiempo de respuesta puede prolongarse hasta 15 minutos en términos medios.

Qué servicios ofrecemos

El cometido legal de un servicio de bomberos es diverso, realizando múltiples funciones interdisciplinarias en razón de la preparación recibida y los medios disponibles. Las más relevantes e inherentes al Servicio son:

- Extinción de incendios: de vivienda, de industrias, de vehículos, mobiliario urbano, forestales, cultivos, con riesgos eléctricos, etc.
- Labores de rescate y salvamento: en accidentes de tráfico, en altura, espeleología, en medio acuático, en la naturaleza en general, ascensores, viviendas, atrapados en industrias, etc.
- Intervención ante 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 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 y bienes en general.
- Colaboración con los servicios municipales en todo tipo de trabajos y actuaciones.
- Acciones de formación e información (incluyendo actuaciones judiciales)
- Colaboración para la realización de simulacros en edificios o industrias.
- Servicios de prevención ante riesgos importantes: disparos pirotécnicos, espectáculos públicos, eventos de masiva afluencia de públicos, etc.
- Actividades de divulgación de las funciones y objetivos del servicio.
- Labores de Protección Civil en general.
- Otras actividades y labores propias del cuerpo de bomberos.

Especial relevancia tienen las labores de **Prevención y Formación para la Prevención**, con actividades como:

- Organización de la Semana de la Prevención, de carácter bienal, con múltiples actividades divulgativas a Asociaciones de Vecinos, colegios y colectivos y asociaciones en general.
- Asesoramiento preventivo en Industrias, servicios públicos, asociaciones, comunidades de vecinos, etc. que nos lo soliciten.
- Formación básica y actividades para la prevención dirigida a escolares.
- Formación teórico-práctica específica para conductores de mercancías peligrosas y para trabajadores en general.
- Colaboración en materia de Planes de emergencia y autoprotección.

Coordinación e Intervención en la Provincia

Mediante la firma del Convenio Provincial en materia de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento, el Parque de Bomberos municipal extiende sus servicios en la provincia mediante las siguientes prestaciones:

- Actuación como primera intervención en un radio de 30 km. de la capital.
- Ejercer de Centro Coordinador Provincial hacia los distintos Parques de Bomberos Comarcales y Unidades de Primera intervención situados en determinados municipio.

- Actuación de refuerzo directo ante emergencias en la Zona de Pinares Norte.
- Intervención de apoyo a los Parques Comarcales ante emergencias de gravedad si así nos es requerido.
- Prestación de refuerzo directo en las tres Zonas Comarcales definidas en la Provincia, de manera que siempre permanecerá disponible para su activación un bombero conductor profesional perteneciente al SEIS del Ayuntamiento de Soria

Cómo contactar con nosotros

- De forma general para emergencias a través del número europeo de emergencias 112, teléfono que gestiona la Agencia de Protección civil de la Junta de Castilla y León.
- A través del teléfono directo 975 220 700 para consultas o informaciones en general.
- A través del Servicio de Atención Ciudadana municipal 975 231 100.

Nuestros compromisos

- A atender de forma directa como primera intervención a la población ante todo tipo de emergencias:
 - en todo el territorio del municipio de Soria, la capital y sus barrios, así como sus montes distribuidos por la provincia, con un tiempo medio máximo de respuesta de 10 minutos en la capital y de 20 minutos en los barrios, de no coincidir otras actuaciones a la vez y en circunstancias normales de actividad y de meteorología.
 - En virtud del Convenio Provincial, a la población de los municipios de la Zona Central de la Provincia y sus vías de transporte, en torno a un radio de 30 km, de forma directa, y de primer refuerzo en la Zona de Pinares Norte, con un tiempo de activación máximo medio de 5 minutos y tiempo de llegada al lugar que dependerá de la distancia a recorrer.
- A servir de apoyo y refuerzo al Sistema Provincial de Extinción de Incendios y Salvamento si nos es requerido.
- A proteger 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.
- A programar y realizar labores formativas y asesoramiento en materia de prevención y extinción de incendios a la población y entidades en general.
- A seguir un programa formativo y de adiestramiento continuado y permanente para asegurar la preparación física y técnica para afrontar cualquier tipo de intervención ante emergencias.
- A realizar servicios preventivos ante situaciones de elevado riesgo de surgir una emergencia.
- 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 el cometido del SEIS.

Cómo medimos el cumplimiento de los compromisos

- Mediante informes sobre las actuaciones.
- Mediante la anotación puntual de los tiempos de respuesta.

- Mediante informes estadísticos, anuales y por meses, a fin de evaluar la evolución de las intervenciones, del tipo de intervenciones y los tiempos de respuesta
- Informes Mensuales de las intervenciones realizadas en el ámbito provincial y su estudio estadístico
- Atendiendo debidamente a cualquier reclamación presentada
- Análisis de intervenciones especiales
- Notas e información de prensa a través del Gabinete de Prensa municipal.
- Análisis presupuestario y de gastos en recursos materiales y humanos.

Derechos de los/as usuarios/as

- A obtener informes específicos de las actuaciones que se han llevado a cabo.
- A obtener copia básica del “Parte de intervención” de las actuaciones de bomberos.
- A obtener información sobre temas relacionados con la tramitación de las Tasas aplicables.

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 Soria, o por cualquiera de los procedimientos contemplados en el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de 26 de noviembre de 1992. (Registro de Subdelegación del Gobierno de Valladolid, Ventanilla única o mediante Correo Administrativo, etc). También podrá dirigirse, solicitando cualquier tipo de información, a través del correo electrónico del Servicio de Atención ciudadana, a través de la web municipal o del Parque de Bomberos (bomberos@soria.es)

Normativa aplicable

- Reglamento del Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento del Servicio publicado el 19/07/1996 en el BOP.
- Ordenanza reguladora de la Tasa por las actuaciones prestadas por el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento.
- 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.
- Convenio Interadministrativo Provincial suscrito por el Ayuntamiento de Soria y la Diputación Provincial de Soria.