

**Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento**

Avda. de los Custodios, s/n.
14004 – Córdoba.
Código RAEL: JA01140214
Tel. 957 45 54 95
administración.seis@ayuncordoba.es

**- CARTA DE SERVICIOS -
SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO (S.E.I.S.)
AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA**

1. INTRODUCCIÓN.

El Ayuntamiento de Córdoba contrae un compromiso de hacer una ciudad con calidad de vida, con un modelo de atención a las emergencias donde la ciudadanía se sienta protegida. Diariamente se producen siniestros que requieren la intervención de un cuerpo profesional, para hacer frente rápida y eficazmente a los mismos y minimizar sus consecuencias. Tal es el objetivo del Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento (S.E.I.S.) del Ayuntamiento de Córdoba, conocedor de que de la calidad de su trabajo dependan vidas y bienes, estos muchas veces irrecuperables.

Con ese convencimiento los miembros del S.E.I.S. se enfrentan día a día a todo tipo de situaciones imprevistas y muchas veces peligrosas, con una firme vocación de servicio a la comunidad. Como un paso más en este decidido compromiso de mejora continua y acercamiento a la ciudadanía, asumen el compromiso institucional de establecer y desarrollar la presente Carta de Servicios, en la que den a conocer los servicios que prestan y el grado de eficiencia que se exigen en su ejecución.

2. DATOS DE CARÁCTER GENERAL.

El Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento (S.E.I.S.) del Ayuntamiento de Córdoba depende de la Delegación de Seguridad Ciudadana.

Este Servicio se encarga de la extinción de incendios y salvamento. Es un servicio esencial que tiene su justificación en la existencia de situaciones de siniestro o calamidad colectiva susceptibles de ocasionar riesgo inminente para la integridad o la tranquilidad de las personas, o daños graves en los bienes de dominio público o privado.

Sus principales cometidos son la lucha contra el fuego, en sus dos vertientes de intervención y prevención, y el salvamento de bienes y personas en todos los siniestros que se produzcan dentro del término municipal.

3. NORMATIVA.

El S.E.I.S. tiene su base en las competencias que la normativa de régimen local otorga a los municipios en materia de prevención y extinción de incendios y atención a siniestros que tengan lugar en su término. En tal sentido puede citarse la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en sus artículos 25 y 26.

Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento

En cuanto a la regulación de sus cometidos y actuación, sin ser exhaustivos en su exposición, debemos hacer referencia a las siguientes normas:

- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto 524/2023, de 20 de junio, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias de Andalucía.
- Plan Territorial de Emergencia de Andalucía (PTEAnd).
- Plan de Protección Civil de ámbito local de Córdoba (PEMuCo).
- Ordenanza Fiscal nº 103 Reguladora de la tasa por el Servicio de Extinción de Incendios, prevención de ruinas, salvamento y otros análogos.

4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES**Derechos.**

La ciudadanía tiene derecho a que el servicio se realice de acuerdo con los principios de celeridad, oportunidad, proporcionalidad, cooperación y asistencia activa, respeto a los derechos fundamentales de los ciudadanos y a las libertades públicas, y sometimiento al ordenamiento jurídico en todo lo referente a su actividad.

Toda persona tiene derecho a recabar la actuación del Cuerpo de Bomberos en las situaciones de siniestro o de calamidad, tiene derecho a la información sobre sus responsabilidades públicas en materia de prevención, extinción de incendios, salvamento y autoprotección.

Responsabilidades.

Dado su carácter de servicio esencial de respuesta a siniestros y emergencias, la colaboración de la ciudadanía no solo es básica sino exigible por la ley.

Por ello la recepción y uso del servicio debe considerarse de carácter obligatorio, aunque con motivo u ocasión de tales intervenciones se puedan lesionar derechos individuales o se puedan producir perjuicios patrimoniales.

Igualmente la ciudadanía está obligada a cumplir las medidas de prevención y protección para personas y bienes establecidas por las leyes.

Por último, en caso de grave riesgo y cuando la emergencia lo requiera, se podrán imponer prestaciones personales y hacer requisas u ocupaciones temporales de todo tipo de bienes, de acuerdo con lo establecido en la legislación del Estado en materia de protección civil, y con las compensaciones que se establezcan en la legislación sobre responsabilidad de la Administración.

Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento**5. MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN**

La ciudadanía y las personas usuarias del S.E.I.S. tienen a su disposición los órganos y canales de participación normalizados que tiene establecidos el Ayuntamiento de Córdoba, entre los que destacan:

- La oficina de atención ciudadana, registro municipal y buzón de sugerencias. Se podrán utilizar los medios electrónicos o telemáticos establecidos por el Ayuntamiento.
- Propositiones, ruegos y preguntas en el Pleno del Ayuntamiento.
- Delegación de Participación Ciudadana.
- Órganos de participación, Distritos y otros mecanismos de participación asociativa/colectiva.

6. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Córdoba cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Córdoba; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones.

Se podrán presentar quejas, sugerencias y/o agradecimientos online a través de <https://sede.cordoba.es/cordoba/reclamaciones-quejas-sugerencias-e-iniciativas/>.

7. SERVICIOS PRESTADOS Y COMPROMISOS DE CALIDAD**Extinción de incendios y salvamento.**

El principal cometido del S.E.I.S. del Ayuntamiento de Córdoba es la lucha contra el fuego y el salvamento de personas y bienes en todos los siniestros que se produzcan dentro de su término municipal.

En primer lugar, para poder hacer frente con eficacia al mismo, es preciso contar con los recursos humanos y materiales necesarios. Para ello se establecen los siguientes compromisos:

- Habilitar medios humanos suficientes, mantendrá una media mínima diaria de 8 efectivos en cada Parque (1 mando, 2 bomberos-conductores y 5 bomberos) para garantizar la atención a siniestros, de acuerdo al Plan de Protección Civil de ámbito local de Córdoba, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Córdoba el día 2 de junio de 2005.
- Disponer de medios materiales suficientes y adecuados, contará tanto con vehículos preparados para la lucha contra incendios, como especializados en rescate en accidentes de tráfico y otros tipos de posibles incidencias.
- Mantendrá actualizados procedimientos específicos para hacer frente a riesgos, para

Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento

- lo que se realizarán prácticas diarias en las instalaciones del Parque de Bomberos.
- Proporcionará cursos selectivos de formación especializada y reciclaje.
 - Colaborará en la realización de simulacros.

En segundo lugar, es necesario que, en su caso, la intervención se realice con rapidez y eficacia una vez que se haya producido el siniestro. Para ello se compromete a:

- Llegar con prontitud y ser eficiente en su actuación.
- Atender correctamente a las víctimas y afectados.
- Se realizarán retenes preventivos en aquellos eventos o acontecimientos que tras su análisis presenten un riesgo previsible grave o alto de incendio.

Además el S.E.I.S. atenderá a la ciudadanía en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria, colaborando igualmente 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.

Prevención de incendios.

El gran objetivo en la lucha contra el fuego se encuentra en conseguir ser capaces de prever las situaciones y localizaciones de mayor riesgo para evitar que pueda producirse, y, si esto no fuera posible, en prevenir sus consecuencias con los medios adecuados, logrando una primera respuesta por parte de los ciudadanos o los profesionales de otros servicios capaz de minimizar o controlar su propagación.

8. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**Localización.**

Parque de Bomberos Central
Av. de los Custodios, s/n. 14004 Córdoba
Teléfono de emergencias 080
Teléfono de administración y consultas 957 45 54 95
Correo: administración.seis@ayuncordoba.es
<https://sede.cordoba.es>

Parque de Bomberos Granadal
Av. Virgen del Mar, 47. 14014 Córdoba
Teléfono de emergencias 080
Teléfono de administración y consultas 957 45 54 95
Correo: administración.seis@ayuncordoba.es
<https://sede.cordoba.es>

Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento**Acceso al Servicio.**

El acceso principal para la ciudadanía al servicio de intervención en siniestros (emergencias) se realiza a través del número 080 o a través del número europeo de emergencias 112, con horario 24 horas ininterrumpidamente.

Costes del Servicio.

Los costes del Servicio están sujetos a la tasa establecida por el Ayuntamiento de Córdoba en su Ordenanza Fiscal nº 103 Reguladora de la tasa por el Servicio de Extinción de Incendios, prevención de ruinas, salvamento y otros análogos.