

# CARTA DE SERVICIOS - SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO

## Introducción

La Concejalía de **Tráfico, Seguridad y Protección Ciudadana** del Ayuntamiento de Murcia ostenta la dirección y organización del Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento (S.E.I.S.).

El S.E.I.S. del Ayuntamiento de Murcia, es el cuerpo de seguridad responsable de prestar a los ciudadanos de Murcia, capital de la Región, los servicios de extinción de incendios y salvamento.

La ciudad de Murcia, con una población referida a 1 de enero de 2016, de 441.003 habitantes, se constituye como una ciudad de gran población, según la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local. En concreto, Murcia se encuentra entre las diez ciudades más pobladas de España, ocupando la **séptima posición**.

Posición	Ciudad	Nº de habitantes
1	Madrid	3.165.541
2	Barcelona	1.608.746
3	Valencia	790.201
4	Sevilla	690.566
5	Zaragoza	661.008
6	Málaga	569.009
7	Murcia	441.003
8	Palma	402.449
9	Palmas de Gran Canaria (Las)	378.998
10	Bilbao	345.122

Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Ministerio de Economía y Hacienda  
Datos referidos a 1 de enero de 2016

Esta población, unida a los condicionantes geográficos, económicos, sociales y culturales, constituye un núcleo de actividad donde existen multitud de riesgos. La sociedad actual, moderna y tecnificada, ha ido alcanzando mayores cotas de desarrollo en cuanto a bienestar y servicios a la población, pero que ha traído consigo la aparición de nuevas situaciones de riesgo. Todo lo anterior se traduce en la ocurrencia, en espacio y tiempo de siniestros de

diversa naturaleza que necesitan la intervención de un servicio de emergencias profesional y especializado que disponga de los recursos humanos y materiales necesarios para garantizar una respuesta inmediata y eficaz.

## Datos generales

### Ubicación

La Concejalía de Prevención de Extinción de Incendios y Salvamento, responsable del Cuerpo de Bomberos tiene su sede en la planta baja de las dependencias municipales de la Glorieta de España nº1, sede del Excelentísimo Ayuntamiento de Murcia.

Jefatura de Bomberos	Avenida San Juan de la Cruz nº 31, S/N, 30011 MURCIA. Edificio Anexo Policía-Bomberos
Parque de Bomberos Infante	Avenida San Juan de la Cruz nº 31, S/N, 30011 MURCIA.
Parque de Bomberos Espinardo	Avenida Teniente montesinos S/N, 30100, Espinardo (MURCIA).
Parque de Bomberos San Ginés	Avenida Escultor Roque López S/N, 30169 San Ginés (MURCIA).

### Contacto

<b>Telefónico:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Emergencias. A través del número 080, dentro del término municipal de Murcia, 24 horas del día los 365 días del año.</li><li>En cualquier otro caso, 968256066 ó 968256080.</li></ul>
<b>Email:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li><a href="mailto:info@bomberosdemurcia.org">info@bomberosdemurcia.org</a></li></ul>
<b>Fax:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>968343936/968262991</li></ul>

### Información sobre el servicio

El Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento del Ayuntamiento de Murcia, pone a disposición del ciudadano la web [www.bomberosmurcia.org](http://www.bomberosmurcia.org), donde se dispone de información actualizada el Cuerpo de Bomberos.

## Marco competencial

Los servicios de prevención, extinción de incendios y salvamento están incluidos dentro del ámbito de la protección civil. El artículo 30.4 de la Constitución Española indica que “mediante ley podrán regularse los deberes de los ciudadanos en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública”. La Ley 2/1985, de 21 de enero de Protección Civil, la Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, de los estados de alarma, excepción y sitio y la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana regulan diversos aspectos al respecto.

En el artículo 149.1. 29ª de la Constitución Española establece que: “El Estado tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias: 29ª. Seguridad pública sin perjuicio de la posibilidad de creación de policías por Comunidades Autónomas en la forma que se establezca en los respectivos Estatutos en el marco de lo que disponga una ley orgánica. La protección civil está incluida dentro de la seguridad pública. Tal como señala el Tribunal Constitucional en la sentencia 123/1984, aunque la Constitución no utiliza de manera especial la expresión “protección civil”, la misma ha de englobarse con carácter prioritario en el concepto de seguridad pública del art. 149.1.29 CE.

A pesar de que en dicho artículo se indica que es una competencia exclusiva del Estado, diversas sentencias han establecido la existencia de obligaciones y servicios personales a cargo de los individuos, y de las corporaciones territoriales existentes dentro del Estado que tienen en ello un papel relevante.

Así pues, el Estado de las Autonomías es un complejo ordenamiento administrativo en el que las competencias se reparten entre los diferentes niveles de gobierno, de este modo, en materia de Prevención, extinción de incendios y salvamento podemos encontrar regulación en todos los niveles.

Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, hace referencia a los Servicios de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento. En concreto, su artículo 17 establece:

Tendrán la consideración de servicios públicos de intervención y asistencia en emergencias de protección civil los Servicios Técnicos de Protección Civil y Emergencias de todas las Administraciones Públicas, **los Servicios de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento**, y de Prevención y Extinción de Incendios Forestales, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, los Servicios de Atención Sanitaria de Emergencia, las Fuerzas Armadas y, específicamente, la Unidad Militar de Emergencias, los órganos competentes de coordinación de emergencias de

las Comunidades Autónomas, los Técnicos Forestales y los Agentes Medioambientales, los Servicios de Rescate, los equipos multidisciplinares de identificación de víctimas, las personas de contacto con las víctimas y sus familiares, y todos aquellos que dependiendo de las Administraciones Públicas tengan este fin. De este modo, el Estado establece el marco general de la protección civil y gestión de emergencias y las bases para la actuación y planificación. Pero, como hemos podido señalar antes, también las Comunidades Autónomas tienen competencias en esta materia, y muchas de ellas ya han elaborado leyes autonómicas de protección civil y gestión de emergencias.

La competencia en prevención, extinción de incendios y salvamento pertenece a las entidades locales, según el artículo 25.2.c de la Ley reguladora de Bases de Régimen Local (LRBRL):

“El Municipio ejercerá en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:

c) Protección civil, prevención y extinción de incendios”. La obligatoriedad del servicio viene impuesta a los municipios de más de 20.000 habitantes, que por ellos mismos o de manera asociada deberán prestar servicios en materia de “Protección civil, prestación de servicios sociales, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público”, artículo 26 de la LRBRL.

Así pues, queda puesto de manifiesto que la regulación normativa de los S.P.E.I.S. es de carácter municipal, ya sea de forma unilateral o asociada, como ocurre con los consorcios de bomberos.

## **Política de seguridad del Ayuntamiento de Murcia**

El Ayuntamiento de Murcia, dentro de su plan estratégico de seguridad ciudadana tiene establecida una estructura constituida esencialmente por los tres servicios siguientes:

- Policía Local.
- Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento.
- Servicio de Protección Civil.

El objetivo principal de dichos servicios es el de garantizar la seguridad integral de los ciudadanos de Murcia:

Cabe resaltar la participación de otros servicios municipales que también contribuyen a solucionar emergencias, pero la naturaleza de su estructura y organización no está planteada como servicios de urgencia 24x7.

La prestación del Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento por el Cuerpo de Bomberos de Murcia es un servicio **ESENCIAL**. Ello se debe a los múltiples riesgos existentes en la sociedad actual, ocasionando siniestros que ponen en peligro la vida de las personas, así como sus bienes y propiedades.

A pesar de estar tradicionalmente identificado con la extinción de incendios, sus competencias son más extensas, participando en siniestros de naturaleza diversa. De forma básica y resumida, sus misiones fundamentales son:

- Extinción de incendios y lucha contra el fuego.
- Salvamento y rescate de personas, bienes y propiedades.
- Asistencia técnica en aquellas situaciones en que se requieran medios técnicos específicos de forma urgente.
- Prevención de incendios. Función inspectora y divulgativa.

Además de las emergencias ordinarias o habituales, el S.E.I.S. interviene en la protección física de las personas y de los bienes, en situación de grave riesgo colectivo, calamidad pública o catástrofe extraordinaria, en la que la seguridad y la vida de las personas pueden peligrar y sucumbir masivamente.

En su compromiso con el ciudadano, el S.E.I.S. debe disponer de una organización jerarquizada y una estructura ágil que le permita desarrollarse continuamente a los nuevos riesgos y tecnologías que el progreso técnico incorpore, así como adaptarse y ordenarse de forma proporcional al crecimiento de la ciudad.

## **Normativa relacionada**

- Constitución Española. Artículo 30.4, 149.1. 29.
- Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, de los estados de alarma, excepción y sitio.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Artículos 25 y 26.

- Real Decreto 1053/1985, de 25 de mayo, sobre Ordenación de la Estadística de las actuaciones de los Servicios contra incendios y de Salvamento.
- Orden de 31 de octubre de 1985 por la que se establece el parte unificado de actuación de los Servicios contra Incendios y de Salvamento.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Real Decreto 861/1986, de 25 de abril, por el que se establece el régimen de las retribuciones de los funcionarios de Administración Local.
- Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Reglamento de participación ciudadana y distritos. Rectificación aprobada (del art. 38) en el Pleno de 26-05-05 publicación Boletín Oficial de la Región de Murcia Nº 139.
- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Normativa vigente en prevención de incendios.
- Ordenanzas fiscales servicio extinción de incendios y salvamento vigentes.

## **Derechos y deberes de los ciudadanos**

### Derechos

El ciudadano tiene derecho a que el servicio se realice de acuerdo con los principios de celeridad, oportunidad, proporcionalidad, cooperación y asistencia activa entre administraciones, 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, incluso el menor de edad o el incapacitado, tiene derecho a recabar la actuación del Cuerpo de Bomberos en las situaciones de siniestro o de calamidad.

Por último, el ciudadano tiene derecho a la información sobre sus responsabilidades públicas en materia de prevención, extinción de incendios, salvamentos y autoprotección.

### Responsabilidades

Dado su carácter de servicio esencial de respuesta a siniestros y emergencias, la colaboración del ciudadano 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, los ciudadanos están obligados 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.

## **Mecanismos de participación de los ciudadanos**

Los ciudadanos y usuarios del servicio tienen a su disposición los órganos y canales de participación normalizados que tiene establecidos el Ayuntamiento de Murcia en cumplimiento de su Reglamento de Participación Ciudadana, entre los que destacan:

- Derecho de información.
- Audiencia pública.
- Iniciativa popular e iniciativa ciudadana.
- La consulta ciudadana.
- Derecho de petición.

## **Sistemas de Sugerencias y Reclamaciones**

El Ayuntamiento de Murcia pone a disposición de la ciudadanía un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual los ciudadanos 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 Murcia y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

Se podrán presentar sugerencias y reclamaciones a través de:

- El Servicio de información 010 del Ayuntamiento de Murcia.
- Las oficinas del registro.

El Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento, a través de la Concejalía de Prevención y Extinción de Incendios, contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, procurando que se lleve a cabo dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación. Dicho plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a tres meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Murcia.

## Servicios prestados

### Extinción de Incendios y Salvamento.

La misión principal del Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Murcia es la extinción de incendios y salvamento de personas y bienes en todos los siniestros de su competencia que ocurran en el término municipal de Murcia.

Para ello el Ayuntamiento de Murcia se compromete a:

- Disponer de recursos humanos suficientes y preparados.
  - Suficientes en base a los mínimos diarios establecidos en cada momento.
  - Preparados en base a los planes de formación, practicas diarias, maniobras y simulacros programados.
- Disponer de recursos técnicos suficientes y adecuados.
  - Suficientes, de modo que se disponga de capacidad operativa para la prestación del servicio en las emergencias cotidianas, y exista parque móvil adicional que permita afrontar emergencias extraordinarias.
  - Adecuados de modo que permitan la intervención en las diferentes emergencias competencia del S.E.I.S.

## Compromisos de calidad

Definición de los atributos y estándares de calidad, basados en las necesidades y expectativas de la ciudadanía y grado de satisfacción de los usuarios, con los que el órgano responsable y la unidad prestadora de los servicios se comprometen a prestarlos, en aspectos tales como:

- a) Disponibilidad y accesibilidad de los servicios.
- b) Horarios y lugares de atención al público.
- c) Personal que presta los servicios.
- d) Sistemas de comunicación e información ya sea general o personalizada.
- e) Plazos previstos para la tramitación de procedimientos y prestación de los servicios.
- f) Capacidad para prestar el servicio.

Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos, se establecerán los correspondientes indicadores.

Actualmente está pendiente de elaborarse y aprobarse los compromisos de calidad para el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento.