



DIRECCIONES DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA Y UNIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO:

SERVICIOS CENTRALES:
CONSORCIO PARA LA EXTINCIÓN DE INCENDIOS, SALVAMENTO Y PROTECCIÓN CIVIL DE LA RIOJA
C/Jorge Vigón, 2 - 1º Dcha. 26071 Logroño
Teléfono 941 263940
Fax 941 236061
ceis@larioja.org

PARQUES:
RIOJA ALTA
Haro:
Travesía del Comercio, 2 (Polígono Entrecarreteras)
Tel. y fax: 941-312200 (Oficinas)
Tel. 112 (Urgencias)


Nájera:
Ctra. Huércanos s/n
Tel. y fax: 941-360437 (Oficinas)
Tel. 112 (Urgencias)

RIOJA BAJA
Arnedo:
Polígono El Raposal 46
Tel. y fax: 941-384571 (Oficinas)
Tel. 112 (Urgencias)

Calahorra:
Ctra. de Arnedo s/n
Tel. y fax: 941-131841 (Oficinas)
Tel. 112 (Urgencias)

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Servicios centrales: de 9 a 14 horas (días laborables)
- Parques: 24 horas (todos los días del año)

 **Libro de Quejas y Sugerencias**

El CEIS- Rioja se encuentra adherido al Sistema de Quejas y Sugerencia del Gobierno de La Rioja, en los términos establecidos en el Decreto 118/2007, a través del cual los ciudadanos pueden manifestar su opinión sobre la calidad de los servicios.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse:

- En el Libro físico (depositado en los Servicios Centrales de CEIS-Rioja (Avda. Jorge Vigón 2, 1º Dcha.)
- Por correo electrónico a través de ceis@larioja.org
- En las oficinas de Atención al ciudadano de Logroño, Torrecilla de Cameros, Cervera del Río Alhama, Haro y Nájera.
- A través de Internet en la página web del Gobierno de La Rioja: www.larioja.org
- Mediante llamada telefónica al teléfono gratuito 900.700.333

 **Utilización de los sistemas y tecnologías de la información**

- A través de la página web del Gobierno de La Rioja www.larioja.org, en el enlace ceis@larioja.org



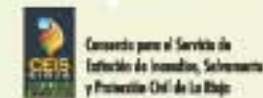
 **Normativa reguladora de las cartas de compromisos**

Decreto 40/2001, de 5 de octubre, por el que se regulan las cartas de compromisos en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja BOR. nº 121, de 9 de octubre de 2001.



CARTA DE COMPROMISOS

Consortio para el Servicio de Extinción de Incendios, Salvamento y Protección Civil de La Rioja (CEIS-RIOJA)



1 El Gobierno de La Rioja, junto con los Ayuntamientos de Arnedo, Calahorra y Haro crearon en el año 1998 el Consorcio para el Servicio de Extinción de Incendios, Salvamento y Protección Civil de La Rioja (CEIS-Rioja) para mejorar el servicio de extinción de incendios y salvamento prestado a todos los riojanos.



2 En la actualidad son 155 municipios riojanos los que se encuentran adheridos al CEIS-Rioja y continuamos implantando sistemas para mejorar la calidad de nuestros servicios a los ciudadanos.

3 Esta Carta es el instrumento a través del cual queremos informar a los riojanos de los servicios que les prestamos y, sobre todo, de los compromisos de calidad que asumimos al prestarlos.

Conrado Escobar Las Heras
Presidente del Consorcio para el Servicio
de Extinción de Incendios, Salvamento y Protección Civil de La Rioja



4 El Consorcio para el Servicio de Extinción de Incendios, Salvamento y Protección Civil de La Rioja (CEIS-Rioja) es una entidad pública que se crea para atender las demandas de los ciudadanos en materia de prevención, extinción de incendios, salvamento de personas y bienes y protección civil dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja. El CEIS-Rioja pretende ser un referente en protección civil, reconocido y cercano a los ciudadanos, que, para proteger las vidas y los bienes, presta un servicio excelente con los recursos más avanzados y mediante un personal cualificado y motivado.



1. EXTINCIÓN DE INCENDIOS

7 Extingue incendios en ambientes urbanos y rurales, vías y medios de transporte, zonas industriales y agrarias y colabora en ámbito forestal.

2. SALVAMENTOS

- 8 • Auxilia y rescata a las personas en situaciones de riesgo, socorriendo a intoxicados, electrocutados, ahogados y asfixiados.
- 9 • Presta servicio en accidentes de tráfico que se produzcan en cualquier entorno, para la recuperación de las vías de comunicación, asistencia técnica, auxilio y excarcelación de personas.
- 10 • Ayuda en el rescate, traslado y neutralización de animales vivos y en la recuperación de animales muertos.
- 11 • Asiste en el achique y contención de inundaciones, eliminación de riesgos eléctricos y en la neutralización de derrames, vertidos o fugas de productos peligrosos, teniendo capacidad para trabajar en atmósferas explosivas o tóxicas.
- 12 • Colabora en la mitigación de daños inminentes derivados de la manifestación de riesgos naturales diversos, así como en el saneamiento y consolidación de edificios en situación de ruina o hundimiento.
- Y en general participa en la resolución de cualquier situación provocada por riesgos antrópicos, tecnológicos y naturales.

3. ASISTENCIAS TÉCNICAS

- 11 • Participa en la inspección y evaluación de riesgos inminentes, asesorando para la prevención de riesgos con la intención de evitar, reducir y controlar posibles daños.
- 12 • Colabora y asiste mediante retenes de carácter preventivo durante el desarrollo de espectáculos públicos.
- Desarrolla actividades dirigidas hacia el conocimiento de su entorno, colaborando en el desarrollo de prácticas y maniobras externas, simulacros coordinados con otros servicios.
- Visita instalaciones o entidades que desarrollan actividades específicas y singulares para el conocimiento de sus características, y en concreto, de los suministros de agua e instalaciones de protección contra incendios.
- Forma y divulga técnicas de prevención y de actuación ante siniestros al personal de empresas, colegios y asociaciones.



1. Atender con la mayor celeridad los siniestros urgentes respondiendo con un tiempo de activación (tiempo transcurrido entre la recepción de la información en el parque y la salida de los efectivos del mismo) máximo entre 60 y 120 segundos en los siniestros de incendios y excarcelación de víctimas en accidentes.
2. Realizar al menos 400 actividades formativas anuales, dentro y fuera de la jornada, adecuadas a su personal mediante cursos, prácticas de reciclaje y promoción de la participación del operativo en prácticas en el ámbito externo, manteniendo así una alta profesionalidad de sus recursos humanos.
3. Que cada bombero realice 80 horas de formación/año, y de éstas, no menos de 25 horas sean de reciclaje.
4. Que, al menos, el 95 % de su personal operativo supere una prueba anual sobre preparación física.
5. Disponer de unos vehículos de primera intervención (autobombas) con una antigüedad máxima comprendida entre los 12 y 15 años.
6. Establecer un sistema de gestión y control para el mantenimiento preventivo (interno y externo) de los equipamientos.
7. Verificar los equipos operativos incorporados sobre vehículos al menos 1 vez a la semana.
8. Comprobar el funcionamiento operativo de al menos el 90% de los equipos auxiliares semanalmente.
9. Realizar anualmente encuestas de satisfacción de personal, para conocer el grado de satisfacción y motivación de sus profesionales con el fin de que redunde en un buen servicio al ciudadano.
10. Realizar al menos 24 visitas anuales a empresas, instituciones y asociaciones y realizar un mínimo de 1000 recorridos en medios urbanos y rurales al año, incrementando el conocimiento del entorno de nuestras zonas de actuación.
11. Participar en simulacros y mantener al menos 12 reuniones anuales de coordinación con otros servicios de emergencias, tanto públicos como privados, para mejorar la coordinación en emergencias.
12. Resolver el 95% de las solicitudes de actuaciones preventivas o informes técnicos en un tiempo máximo de 10 días hábiles.



- Tiempo de activación en la atención de siniestros urgentes (incendios y excarcelación de víctimas).
- Número de actividades formativas realizadas al año.
- Número de horas de formación/bombero/año.
- Porcentaje de empleados que han superado las pruebas físicas.
- Años de antigüedad de los vehículos de primera intervención.
- Implantación de un sistema de gestión y control para el mantenimiento preventivo de los equipamientos.
- Frecuencia de la verificación y comprobación de los equipos operativos incorporados sobre vehículos.
- Porcentaje de equipos auxiliares cuyo funcionamiento operativo ha sido comprobado semanalmente.
- Realización de encuestas anuales de satisfacción de personal.
- Número de visitas realizadas anualmente a empresas, instituciones, asociaciones.
- Número de recorridos de reconocimiento urbanos y rurales realizados anualmente.
- Número de reuniones de coordinación mantenidas anualmente con otros servicios de emergencias.
- Tiempo de respuesta en la resolución de autorizaciones de acciones preventivas y emisión de informes técnicos.



La normativa relevante aplicable al CEIS-Rioja está constituida básicamente por las siguientes normas:

- Ley 7/1985, de 2 abril, de Bases de Régimen Local.
- Ley Orgánica 3/1982, de 9 junio, del Estatuto de Autonomía de La Rioja.
- Convenio entre el la Comunidad Autónoma de La Rioja y los ayuntamientos de Arnedo, Calahorra y Haro, suscrito con fecha 30.07.98, por el que se crea el CEIS-Rioja. Publicado por Resolución de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Desarrollo Autonómico, Administraciones Públicas y Medio Ambiente, en el BOR núm. 128, de 24.10.98.
- Estatutos del CEIS-Rioja aprobados por su Junta de Gobierno y publicados en el BOR núm. 71, de fecha 03.06.04.