

Carta de Servicios 2021

Cuerpo de Bomberos

Datos 2020

23.780 intervenciones	64,97 Media diaria intervenciones	8,45 Tiempo medio respuesta Intervenciones no urgentes (min.)	8,14 Tiempo medio respuesta intervenciones urgentes (min.)	8,8 Valoración encuesta de satisfacción ciudadana
--------------------------	---	---	--	---



Qué SERVICIOS te ofrecemos

> **Intervención en siniestros: extinción de incendios y salvamentos** ▪ En los siniestros que se produzcan dentro del término municipal (incendios, accidentes de tráfico, personas atrapadas, incidentes en transportes subterráneos o túneles, rescates en pozos...): - Luchar contra el fuego. - Salvar a las personas y bienes en situación de riesgo - Atender correctamente a las víctimas y personas afectadas. ▪ Atender a la ciudadanía en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria (saneamientos de fachadas y cornisas, daños derivados de las condiciones climatológicas, retirada de panales de avispas y abejas...). ▪ Colaborar 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. ▪ Colaborar con otros servicios de emergencias nacionales cuando nos lo solicitan o en catástrofes internacionales dentro de la UADE (Unidad de Apoyo a Desastres).

> **Prevención de incendios y formación para la prevención:** ▪ Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades ▪ Formar a los profesionales de otros ámbitos o servicios que por razón de su cometido o situación sean los primeros en hacer frente a este tipo de eventos. ▪ Informar a la ciudadanía en general, sobre todo a colectivos especialmente sensibles, tanto de técnicas de prevención como de primera actuación. ▪ Llevar a cabo la campaña "Bomberos ¡te informa!" ▪ Facilitar visitas de colegios. ▪ Organizar el Día de la Prevención.

> **Atención especializada a entidades, empresas y particulares:** ▪ Asesorar las demandas técnicas en materia de prevención ▪ Asesorar, con base en su experiencia, especialización y conocimientos técnicos en aquellas situaciones que por su novedad o especificidad no disponen de normativa.

> **Atención a la ciudadanía:** ▪ Información ▪ Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

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

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. El **tiempo de respuesta** desde la recepción de la llamada en el servicio hasta la llegada al lugar es inferior en el 75% de los casos a 10 minutos, en el 90% a 15 minutos, y nunca más de 20 minutos, salvo circunstancias excepcionales y justificadas. Se analizarán las causas de aquellos supuestos que han superado los 20 minutos. El tiempo medio de respuesta en intervenciones urgentes será de 7,5 minutos y en las no urgentes de 10.

2. Resolvemos el 82 % de las intervenciones con el **primer tren de ataque enviado**, sin que sea necesario habilitar posteriores recursos.
3. Informamos las **licencias urbanísticas y declaraciones responsables**, de acuerdo con las competencias y normativa vigente en materia de prevención de incendios, manteniendo una media anual por encima del 90 % de proyectos informados sobre el total de solicitados e informando con carácter prioritario en el año siguiente los proyectos pendientes a final de año.
4. Supervisamos el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación a los **planes de autoprotección de edificios y actividades**, manteniendo una media anual por encima del 90 % de planes de autoprotección informados sobre el total de solicitados e informando con carácter prioritario en el año siguiente los planes de autoprotección pendientes a final de año.
5. Efectuamos las **actuaciones de inspección anuales a locales y edificios** de oficio o para informar licencias urbanísticas, manteniendo una media anual por encima del 90 % de inspecciones realizadas sobre el total de solicitadas y realizando con carácter prioritario en el año siguiente las inspecciones pendientes a final de año.
6. En relación con las **acciones de prevención**:
 - Realizamos actividades de autoprotección y divulgativas del Cuerpo de Bomberos con la ciudadanía.
 - Consolidamos e impulsamos la presencia de bomberos en redes sociales.
7. Mantenemos una **plantilla** diaria de 223 bomberos de atención directa a siniestro (ADS) y 29 efectivos de bomberos de apoyo técnico (AT) el 80% de los días y al menos 210 bomberos de ADS y 23 bomberos de AT el resto de los días.
8. En relación con la **formación del personal** proporcionamos:
 - **cursos selectivos de formación** especializada de todos los efectivos de nuevo ingreso y ascensos por promoción interna. La formación se adapta a los requisitos recogidos en las bases específicas de ingreso.
 - **formación de reciclaje y especialización** al 90% del personal en activo con la duración recogida en los convenios colectivos vigentes. Para el convenio actual se fija como mínimo 24 horas al año el personal de la Escala Operativa y 48 horas el de la Escala Técnica.
9. Realizamos anualmente un mínimo de 30 **maniobras de intervención** y 6 **macrosimulacros** con otros entes externos (con amplia movilización de recursos).
10. Contamos con:
 - una **capacidad operativa** media diaria para intervenir simultáneamente con al menos 45 **vehículos**.
 - vehículos preparados para la lucha contra incendios y con vehículos **especializados** en otro tipo de posibles incidencias. Garantizamos que todos los días están **operativos** como mínimo 24 vehículos de primera intervención (coches, bombas y cobos), 12 escalas y 37 vehículos especializados.
11. La **valoración** de la satisfacción ciudadana con los Bomberos: igual o superior a 7,5 escala 0 a 10.
12. Contestamos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes Informarte [madrid.es](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) - También en el teléfono gratuito [010](#) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)