

Carta de Servicios 2024

Bomberos

Datos 2023

29.071	79,65	6,67	6,48	8,3
intervenciones	Media diaria intervenciones	Tiempo medio respuesta Intervenciones no urgentes (min.)	Tiempo medio respuesta intervenciones urgentes (min.)	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.
- > **Prevención de incendios y formación para la prevención:** ▪ Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades ▪ Colaborar con 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 campañas destinadas a la ciudadanía de prevención y autoprotección ▪ Facilitar visitas de colegios a Parques de Bomberos y al Museo de Bomberos.
- > **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** en las intervenciones urgentes desde la activación de recursos hasta la llegada al lugar es inferior en el 75% de los casos a 10 minutos. Los días de avalancha de intervenciones, aquellos que superan las 150, no permiten una prestación normal en tiempo de respuesta. Cuando los tiempos de respuesta superan los 10 minutos se registran las causas. El tiempo medio de respuesta en intervenciones urgentes será de 7,5 minutos.
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, declaraciones responsables, eventos temporales y extraordinarios, consultas urbanísticas especiales, uso de llama viva, etc.**, 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.
4. Supervisamos el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación a los **planes de autoprotección de actividades y eventos extraordinarios**, manteniendo una media anual por encima del 90% de planes de autoprotección y eventos extraordinarios 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 e informe** de Disciplina del Fuego a locales y edificios de oficio, para informar licencias urbanísticas o a petición de otros organismos municipales, 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. El Cuerpo de Bomberos realiza diversas actividades encaminadas a informar a la población, especialmente a niños y colectivos vulnerables: ▪ 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 para el personal de la Escala Operativa y 48 horas para el de la Escala Técnica.
9. El mantenimiento de la capacidad de respuesta exige preparación. Realizamos anualmente **maniobras de intervención y macrosimulacros**, así como visitas de preparación operativa a entornos de riesgo e infraestructuras críticas o edificios singulares. Al menos se realizarán 36 de ellos.
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 26 vehículos de primera intervención (bombas urbanas pesadas y ligeras), 13 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](tel:010) (o 914 800 010 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](#)

[Carta de Servicios en www.madrid.es](http://www.madrid.es) | Aprobada 13/03/2013 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 26/03/2024