

Fecha de aprobación: 13 de julio de 2006  
Fecha de la última evaluación: 17 de agosto de 2009

## Carta de Servicios de Bomberos

### 1. Introducción

La Dirección General de Emergencias y Protección Civil dirige y organiza el **Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid**, responsable de prestar a los ciudadanos el servicio de prevención y extinción de incendios y salvamentos.

En una gran ciudad como Madrid, con más de tres millones de habitantes y un número igualmente cuantioso de visitantes, se producen diariamente multitud de 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 Cuerpo de Bomberos, conocedor de que de la calidad de su trabajo dependen vidas y bienes, estos muchas veces irre recuperables.

Con ese convencimiento los miembros del Cuerpo de Bomberos 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 al ciudadano**, asumen el compromiso institucional de establecer y desarrollar la presente Carta de Servicios, en la que dan a conocer los servicios que prestan y el grado de eficiencia que se exigen en su ejecución.

### 2. Datos identificativos y fines

La Subdirección General de Bomberos, a través de la cual se presta el servicio de prevención y extinción de incendios y salvamentos, depende de la **Dirección General de Emergencias y Protección Civil**, encuadrada dentro de la Coordinación de Seguridad del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid.

La prevención y extinción de incendios y salvamentos, prestada por el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid, 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. Igualmente, a través de convenios de colaboración o, a petición urgente en caso de catástrofe o calamidad pública, el Alcalde puede ordenar el envío de efectivos o material a cualquier lugar del territorio nacional o al extranjero, en el marco de las Unidades de Apoyo ante Desastres.

Dentro de su faceta de prevención hay que distinguir entre la que realiza sobre los elementos estructurales o arquitectónicos de la ciudad, a través de la supervisión del cumplimiento de la normativa vigente en la materia o el oportuno asesoramiento especializado, y la que realiza sobre la propia ciudadanía, fortaleciendo su capacidad de cautela y respuesta ante las emergencias que se pudieran producir, a través de actividades formativas y divulgativas.

### 3. Normativa

El Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid 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.

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

- Decreto legislativo 1/2006, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley por la que se regulan los Servicios de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos de la Comunidad de Madrid. (BOCM de 27 de octubre de 2006).
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de 18 de junio del 2007 del Ayuntamiento de Madrid, que regula la organización, estructura y competencias del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad.
- Reglamento municipal del Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid de 27 de julio de 1984.
- Normativa en materia de formación del Ayuntamiento de Madrid.
- Normativa vigente en materia de Prevención de incendios.

## 4. Derechos y responsabilidades 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. En todo caso, el Ayuntamiento de Madrid denunciará los avisos falsos, con el fin de exigir a sus autores las responsabilidades pertinentes.

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.

## 5. Mecanismos y modalidades de participación

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

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Propositiones en los Plenos de los Distritos y en el Pleno del Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad.
- Los Consejos Sectoriales.

Además, el **Cuerpo de Bomberos** dispone de los siguientes canales de participación:

- Campañas de formación ciudadana, con charlas divulgativas y difusión de material impreso.
- Jornadas Municipales sobre Prevención o Catástrofes.
- Convenios de colaboración con otras instituciones, docentes y profesionales.
- Encuesta de satisfacción de usuarios.
- Visitas programadas a las instalaciones de los Parques.

## 6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid 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 Madrid 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:

- [www.munimadrid.es/contactar](http://www.munimadrid.es/contactar).
- El Teléfono 010 Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.

La Dirección General de Emergencias y Protección Civil, previo informe de la Subdirección General de Bomberos, **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 Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.

## 7. Servicios prestados y compromisos de calidad

### 1. EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO

El principal cometido del Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid 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:

1. Mantendrá una media mínima diaria de 230 efectivos distribuidos en Parques y otras dependencias para garantizar la atención a siniestros.

##### - Preparados:

2. Recibirá un mínimo de 25.000 horas anuales de formación de reciclaje obligatoria.
3. Tendrá una oferta anual de al menos 7.200 horas al año de formación voluntaria de especialización en intervención en siniestros (rescate urbano, accidentes de tráfico, fuego en espacios confinados, ...).
4. Se realizará por el personal de intervención durante los periodos de guardia un media mínimo de 92.000 horas de preparación (maniobras, prácticas de planes de intervención, revisión de callejero e hidrantes, entrenamiento físico, etc.).
5. Colaborará en la realización de al menos 50 simulacros y 1 macrosimulacro anual.
6. Mantendrá actualizados procedimientos específicos para hacer frente a riesgos especiales (biológico, químico, derrumbamientos, rescate en medio acuático, etc.), y protocolos de coordinación con otros servicios: SAMUR-Protección Civil, Policía, SAMUR Social, Selur, Control de Edificación.
7. Realizará un mínimo de 36 maniobras anuales de intervención en medio acuático al objeto de mantener la unidad especial de rescate subacuático permanente preparada.

**- Disponer de medios materiales:**

**- Suficientes:**

8. Contará con una capacidad operativa media diaria para intervenir simultáneamente con al menos 45 vehículos, sobre un parque móvil total de más de 200 vehículos de distintos tipos.

**- Adecuados:**

9. Contará tanto con vehículos preparados para la lucha contra incendios, como especializados en todo tipo de posibles incidencias, como riesgo NRBQ, rescate en accidentes de tráfico, desescombro, consolidación estructural, salvamento acuático, rescate en altura, etc.

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:**

10. El tiempo medio de respuesta en intervenciones urgentes (incendios en edificación y accidentes) será inferior a 10 minutos desde la recepción de la llamada en el servicio hasta la llegada al lugar cuando se produzca en zona urbana.

**- Ser eficiente en su actuación:**

11. El 80 % de las intervenciones se resolverán con el primer tren de ataque enviado, sin que sea necesario habilitar posteriores recursos.
12. Se mantendrá por debajo del 0,5 % el porcentaje de intervenciones en los que se haya producido alguna queja o reclamación sobre el total de las mismas.
13. De todas las intervenciones en siniestros que se califiquen como graves o de especial repercusión social se realizará un informe complementario de análisis del suceso y de la actuación realizada.
14. Se realizaran retenes preventivos en aquellos eventos o acontecimientos que tras su análisis presenten un riesgo previsible grave o alto de incendio.

**- Atender correctamente a las víctimas y afectados:**

15. Realizará "in situ" un asesoramiento posterior al ciudadano afectado en caso de incendios en inmuebles, entregando información por escrito sobre los pasos a seguir una vez la intervención haya finalizado.
16. Realizará una encuesta a usuarios del servicio, en la que procurará obtener un 75 sobre 100 en satisfacción por el trato y el servicio prestado.
17. Se integrará en la Unidad de Apoyo ante Desastres 'Ciudad de Madrid' para intervenir si fuera necesario en el resto del territorio español o en cualquier lugar del mundo, activándose en menos de 24 horas desde el aviso.

18. Además el Cuerpo de Bomberos atenderá a los ciudadanos 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.

## 2. 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.

La prevención de incendios es la segunda gran función del Cuerpo de Bomberos, que centra su actuación en **dos ámbitos**:

1. Las **edificaciones, espacios públicos e infraestructuras de la ciudad**, objeto de los posibles incendios. En tal sentido **se compromete a**:

**- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades:**

19. Informará, de acuerdo con las competencias y normativa vigente en materia de prevención de incendios, las licencias urbanísticas así como los planes de emergencia y autoprotección para corroborar que cumplen con la regulación en la materia, realizando en su caso las visitas de control o asistencia que fueran necesarias.
20. Dispondrá de un servicio de información y atención al público, donde los ciudadanos y empresas puedan realizar consultas técnicas escritas y presenciales sobre la materia.
21. Realizará al menos 350 actuaciones de inspección anuales a locales y edificios para comprobar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando las sanciones y clausuras que fueran pertinentes, con especial incidencia en aquellas actividades especialmente delicadas.
22. Asesorar, con base en su experiencia, especialización y conocimientos técnicos, a entidades, empresas y particulares en aquellas situaciones que por su novedad o especificidad no disponen de normativa de aplicación, en el 100% de los casos en los que haya un interés social.

2. La **ciudadanía**, fortaleciendo su capacidad de cautela y respuesta ante los mismos. Para ello **se compromete a:**

- **Formar a los profesionales** de otros ámbitos o servicios que por razón de su cometido o situación son los primeros en hacer frente a este tipo de eventos.

23. Colaborará en la realización de al menos 10 cursos especializados en la materia a profesionales de otros ámbitos o servicios.

- **Informar a los ciudadanos** en general, sobre todo a colectivos especialmente sensibles, tanto de técnicas de prevención como de primera actuación.

24. Llevará a cabo la campaña 'Bomberos ¡te informa!':

- Estará encaminada a proporcionar tanto conocimientos preventivos como de técnicas de autoprotección.
- Se procurará llegar al mayor número de personas y colectivos, para lo que se realizará en varios idiomas (castellano, francés, inglés, chino, árabe y rumano), y adaptado a invidentes.
- Se llevará a cabo mediante dos tipos de actuaciones:
  - Campaña de difusión a través de folletos, cuadrípticos, posters, cuadernos informativos destinados a riesgos específicos, carnet bombero infantil, agenda de la prevención, etc.
  - Charlas divulgativas, con soportes audiovisuales (DVD y vídeo) y presentaciones.
- Se dirigirá prioritariamente a colectivos de especial riesgo, llegando al menos a:
  - 60 colegios (aproximadamente 10.000 alumnos)
  - 40 centros de mayores (aproximadamente 3.000 asistentes)
  - A todas aquellas asociaciones de vecinos, inmigrantes, profesionales o de comerciantes que lo soliciten.

25. Facilitará al menos 500 visitas de colegios a Parques de Bomberos para unos 18.000 niños, con el contenido señalado en el punto anterior.

26. Mantendrá abierto al público el Museo de Bomberos, con actividades divulgativas.

27. Proporcionará información actualizada sobre el servicio y las campañas en la página Web municipal.

28. Organizará el Día de la Prevención, con carácter anual.



## 8. Datos de carácter complementario

### a. Localización:

La Subdirección General de Bomberos, responsable técnico del servicio de prevención y extinción de incendios y salvamentos tiene su sede central en la calle Alcalá 156 de Madrid, C.P. 28043 (entrada por C/ Rufino Blanco, nº 2).

Sus efectivos se distribuyen por todo el término municipal, en base a la delimitación de 4 zonas territoriales (Este, Sur, Centro y Norte), cuyas direcciones son:

PARQUE	DIRECCIÓN
1	C/ Santa Engracia, 118
2	C/ Rufino Blanco, 4
3	Ronda de Toledo, 6
4	C/ Emilia, 36
5	Paseo de Santa María de la Cabeza, 95
6	C/ Imperial, 8
7	Av. de Hellín, s/n
8	C/ Pío Felipe, s/n
9	Av. Monforte de Lemos, s/n
10 y Taller Almacén	C/ San Norberto c/v Avda. Real de Pinto
11	C/ Mesena c/v Avda. de San Luis
12	Av. de los Poblados s/n
Formación	Parque 8, en C/ Pío Felipe, s/n, y en el Centro Integral de Formación en Seguridad y Emergencias, C/ Sepúlveda 153

### b. Acceso al servicio:

El **acceso principal** para el ciudadano al servicio de intervención en siniestros (emergencias) se realiza a través del **número europeo de emergencias 112**, con horario 24 horas ininterrumpidamente. En el caso de instituciones u otros servicios éste se lleva a cabo a través de sistemas de comunicación internos.

Para efectuar **consultas técnicas** en materia de prevención de incendios, la oficina de atención se sitúa en la C/ Rufino Blanco 2, Planta 3ª, los miércoles de 10 a 13 horas (salvo cita previa). Teléfonos de contacto 915 889 217/8 y 915 889 133 (planes de autoprotección).

Para solicitar la **participación** en campañas, visitas a parques, Museo, charlas, se informa al ciudadano en la C/ Rufino Blanco 2 (Departamento de Coordinación y Servicios a la Comunidad), por las mañanas en horario de 9 a 14 horas de lunes a viernes, salvo festivos. El teléfono de contacto es 914 801 751. La solicitud se realizará en instancia oficial a través del Registro General.

El **Museo de Bomberos** esta situado en el recinto del Parque 8, en la calle Felipe Pío s/n, con entrada por la C/ Boada, y abre sus puertas de 10 a 14 horas de lunes a viernes, salvo festivos.

Además se puede acceder a información actualizada y exhaustiva acerca de la ubicación, forma de contacto y otros servicios de la Subdirección General de Bomberos en la **página Web oficial** del Ayuntamiento de Madrid [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es) o acudiendo directamente a sus oficinas centrales.

#### **c. Costes del Servicio:**

El servicio de atención a siniestros se realiza de modo gratuito. No obstante, la solicitud de expedición de certificados y las consultas técnicas en materia de prevención se abonarán según la **tasa** establecida legalmente.