

Carta de Servicios 2026

Bomberos

Datos 2025

31.324	85,8	8,3	7,22	8
intervenciones	Media diaria intervenciones	Valoración encuesta de satisfacción ciudadana	Tiempo medio respuesta intervenciones urgentes (min.)	Días con más de 150 intervenciones



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 avispa 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. Uno de los objetivos principales de Bomberos es minimizar el tiempo de respuesta en las intervenciones urgentes, desde la activación de recursos hasta la llegada al lugar del suceso.
2. Resolvemos 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.
4. Supervisamos el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación a los planes de autoprotección de actividades y eventos extraordinarios.
5. Inspeccionamos e informamos de oficio, sobre la Disciplina del Fuego, en locales y edificios y también a requerimiento de otros organismos municipales y expedientes de licencias urbanísticas.
6. El Cuerpo de Bomberos realiza diversas actividades encaminadas a informar a la población, especialmente para el público infantil y colectivos vulnerables, sobre autoprotección y buenas prácticas para evitar riesgos y cómo actuar ante los mismos.
7. Mantenemos una plantilla diaria de 223 bomberos de atención directa a siniestro (ADS) y 29 efectivos de bomberos de apoyo técnico (AT) y al menos 210 bomberos de ADS y 23 bomberos de AT, distribuidos en Parques y otras dependencias para garantizar la atención a siniestros.
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 del personal en activo con la duración recogida en los convenios colectivos vigentes.
9. Realizamos anualmente maniobras de intervención y macrosimulacros, así como visitas de preparación operativa a entornos de riesgo e infraestructuras críticas o edificios singulares.
10. Contamos con: ▪ una capacidad operativa diaria de más de 200 vehículos de distintos tipos. ▪ vehículos para la extinción de incendios y especializados para otro tipo de incidencias.
11. Alcanzar la excelencia operativa reflejada en la opinión del ciudadano.
12. Contestamos a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo de 30 días naturales, desde su entrada en el servicio, 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 13/07/2006 – Certificada 15/12/2023 – Evaluada 17/02/2026