

2024

# Carta de Servicios

# Bomberos

Fecha de aprobación: 13 de julio de 2006  
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023  
Fecha de última evaluación: 26 de marzo de 2024



# ÍNDICE

<b>1. Presentación.....</b>	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Compromisos de calidad.....</b>	<b>6</b>
Medidas de subsanación .....	11
Seguimiento y evaluación .....	11
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>12</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>13</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general.....</b>	<b>13</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	13
Otros datos de interés .....	15
<b>8. Normativa .....</b>	<b>16</b>

# 1. Presentación

## La seguridad de Madrid es lo primero

El Ayuntamiento de Madrid contrae el compromiso de hacer una ciudad con calidad de vida, con un modelo de atención a las emergencias excelente y donde la ciudadanía se sienta protegida. 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 del Ayuntamiento de Madrid**, conocedor de que de la calidad de su trabajo dependen vidas y bienes, éstos muchas veces irrecuperables.

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 a la ciudadanía**, asumen el compromiso institucional de establecer y desarrollar la presente Carta de Servicios, en la que se da a conocer los servicios que prestan y el grado de eficiencia que se exige en su ejecución.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Evidenciar los servicios que presta y dar a conocer los compromisos de calidad que asume al prestarlos.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Ofrecer transparencia en la gestión y en la prestación del servicio.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de Emergencias y Seguridad y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- SAMUR Protección Civil - Atención a la Mujer, Mayor, Menor y Sociedad Diversa
- Policía Municipal - SGT de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias

## El Cuerpo de Bomberos en cifras

<b>29.071</b> Intervenciones	<b>79,65</b> Media diaria intervenciones	<b>6,67</b> Tiempo medio respuesta intervenciones no urgentes (min.)	<b>6,48</b> Tiempo medio respuesta intervenciones urgentes (min.)	<b>8,3</b> Valoración encuesta de satisfacción ciudadana
---------------------------------	---	---	--	---

Datos 2023

## 2. Servicios prestados

### Intervención en siniestros: extinción de incendios y salvamentos

- Atender a la ciudadanía en todas aquellas **intervenciones urgentes\*** que se produzcan dentro del término municipal:
  - 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.
- 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.

\* Son **intervenciones urgentes** aquellas en las que hay implicadas personas o animales en situación de riesgo, incendios y las que resulten afectadas infraestructuras esenciales para el buen funcionamiento de la ciudad.

(Por ejemplo, salvamentos, incendios en viviendas, explosiones, derrumbes, accidentes de tráfico, personas atrapadas, incidentes en transportes subterráneos o túneles, rescates en pozos, etc.)

\*\*Son **intervenciones no urgentes** las no incluidas en la anterior descripción. (Por ejemplo, saneamientos de fachadas y cornisas, daños derivados de las condiciones climatológicas, retirada de panales de avispas y abejas...).

## Prevención de incendios y formación para la prevención

- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades:
  - Elaboración de informes sobre proyectos para la tramitación de licencias, según las competencias establecidas.
  - Inspección de locales y edificios para la obtención de licencias de funcionamiento.
  - Inspección de oficio o a demanda, de las denuncias efectuadas por la Policía Municipal y la Inspección de Prevención de Bomberos, con aplicación del régimen sancionador vigente.
  - Supervisión de los Planes de Autoprotección exigibles por normativa contra incendios.
  - Información sobre normativa de aplicación por consulta escrita o presencial.
  - Elaboración de trabajos y estudios para la mejora continua de la normativa de carácter local.
- 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 encaminadas a proporcionar tanto conocimientos preventivos como de técnicas de autoprotección. Dirigida prioritariamente a colectivos de especial riesgo: colegios, centros de mayores, asociaciones vecinales, colectivas de inmigrantes y asociaciones profesionales y comerciantes que lo soliciten. Se realiza en varios idiomas (castellano, francés, inglés, chino, árabe y rumano) y está adaptada a invidentes. Se lleva a cabo mediante dos tipos de actuaciones:
  - Campaña de difusión a través de redes sociales, 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.
- Facilitar las visitas de los colegios a los Parques y Museo de Bomberos.

## Atención especializada a entidades, empresas y particulares

- Informar las demandas técnicas escritas y presenciales 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 de aplicación en los casos en los que haya un interés social.

## Atención a la ciudadanía

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con los Bomberos: petición de informes, consultas, tramitación de expedientes.
- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía e informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- La página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- El teléfono gratuito 010 (o 914 800 010 desde fuera de Madrid).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

## Acceso al servicio

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. En el caso de instituciones u otros servicios este se lleva a cabo a través de sistemas de comunicación internos.

Para efectuar **consultas técnicas** en materia de prevención de incendios o **solicitar información** sobre la participación en campañas, visitas a Parques, o charlas a la ciudadanía, podrá dirigirse a las oficinas de Bomberos de la C/ Rufino Blanco 2 (véanse sus datos de localización y contacto en el Apartado 7 de esta Carta de Servicios).

## Costes del Servicio

Son gratuitos:

- El servicio de intervención en siniestros es gratuito, salvo los supuestos en los que, de conformidad con lo previsto en la legislación de régimen local, tales actuaciones beneficien especialmente a personas determinadas o sean provocadas especialmente por estas. Dichas personas quedarán obligadas a satisfacer los derechos devengados según la tarifa de la Ordenanza Fiscal aprobada por el Ayuntamiento de Madrid.

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 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. Se producen circunstancias especiales por direcciones erróneas, problemas de accesibilidad, etc, que no son atribuibles a la prestación del servicio. 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.

Indicador 1.1. Intervenciones atendidas. *Indicador informativo.*

Indicador 1.2. Media diaria de intervenciones. *Indicador informativo.*

Indicador 1.3. Porcentaje de intervenciones urgentes atendidas en menos de 10 minutos.

Indicador 1.4. Tiempo medio respuesta en intervenciones urgentes.

Indicador 1.5. Número de intervenciones urgentes. *Indicador informativo.*

Indicador 1.6. Tiempo medio respuesta en intervenciones no urgentes.

Indicador 1.7. Número de intervenciones no urgentes. *Indicador informativo.*

---

### Compromiso 2

Resolvemos el 82% de las intervenciones con el **primer tren de ataque enviado** (primera movilización de medios enviados), sin que sea necesario habilitar posteriores recursos.

Indicador 2.1. Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer ataque de Bomberos.

Indicador 2.2. Número de recursos movilizados en la atención a la intervención.  
*Indicador Informativo.*

---

### Compromiso 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 e informando con carácter prioritario en el año siguiente los proyectos pendientes a final de año.

Indicador 3.1. Porcentaje de proyectos de licencias urbanísticas, declaraciones responsables, eventos temporales y extraordinarios, consultas urbanísticas especiales, uso de llama viva, etc., informados sobre el total de solicitados.

Indicador 3.2. Número de proyectos informados. *Indicador Informativo.*

---

### Compromiso 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.

Indicador 4.1. Porcentaje de proyectos de autoprotección informados sobre el total de solicitados.

Indicador 4.2. Número de proyectos de autoprotección informados. *Indicador informativo.*

---

### Compromiso 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.

Indicador 5.1. Porcentaje de inspecciones e informes realizados sobre el total de solicitadas.

Indicador 5.2. Número de inspecciones e informes realizados. *Indicador informativo.*

---

### Compromiso 6

La **divulgación y educación** en materia de prevención contra incendios es la mejor herramienta de **protección de la ciudadanía**. El Cuerpo de Bomberos realiza diversas actividades encaminadas a informar a la población, especialmente a niños y colectivos vulnerables, sobre buenas prácticas para evitar los riesgos y cómo actuar ante los mismos. El Grupo Pedagógico de Bomberos, la Unidad de Comunicación y Medios y el Museo de Bomberos son un claro exponente de los recursos que emplea el Servicio para esta labor de prevención.

En esta línea de trabajo de pedagógica y divulgativa, se incluyen los principios de igualdad para acercar la profesión de bombero a toda la población.

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.

Indicador 6.1. Actividades de autoprotección y divulgativas del Cuerpo de Bomberos con la Ciudadanía. *Indicador informativo.*

Indicador 6.2. Seguidores en redes sociales.

Indicador 6.3. Visitantes al Museo de Bomberos. *Indicador informativo.*

---

### Compromiso 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, distribuidos en Parques y otras dependencias para garantizar la atención a siniestros.

\*Los bomberos de ADS prestan la atención al siniestro y los de AT dan soporte al personal de ADS y se encargan de los trabajos de apoyo logístico en el siniestro y actividad diaria de los parques de bomberos.

Indicador 7.1. Porcentaje de días en los que la plantilla de ADS es igual o superior a 223 efectivos.

Indicador 7.2. Porcentaje de días en los que la plantilla de ADS es igual o superior a 210 efectivos.

Indicador 7.3 Porcentaje de días en los que la plantilla de AT es igual o superior a 29 efectivos.

Indicador 7.4. Porcentaje de días en los que la plantilla de AT es igual o superior a 23 efectivos.

---

### Compromiso 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\*\*

\*Escala operativa: bomberos de Atención Directa a Siniestro (ADS) \*\* Escala Técnica (ET): oficiales

Indicador 8.1. Porcentaje de personal en activo que ha recibido la formación.

Indicador 8.2. Horas/año de formación impartida a los efectivos de nuevo ingreso. *Indicador informativo.*

Indicador 8.3. Horas/año de formación impartida para los ascensos. *Indicador informativo.*

---

### Compromiso 9

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.

Indicador 9.1 Simulacros / maniobras realizados por Bomberos con entes externos.

---

### Compromiso 10

Contamos 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.
- **Vehículos preparados** para la lucha contra incendios y con vehículos **especializados** en otro tipo de posibles incidencias: riesgo tecnológico, rescate en accidentes de tráfico, desescombros, consolidación estructural, salvamento acuático, rescate en altura, etc. 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\*.

\*Se entiende por vehículos especializados: grúas, contenedores, vehículos de protección especial: RBQ, desagües, apeos, electroventiladores, salvamento y desescombros, recogida de hidrocarburos, etc.

Indicador 10.1. Conductores de servicio al día en Bomberos.

Indicador 10.2. Porcentaje de días con 26 vehículos de primera intervención operativos.

Indicador 10.3. Porcentaje de días con 13 escalas operativas.

Indicador 10.4. Porcentaje de días con 37 vehículos especializados operativos.

---

### Compromiso 11

El objetivo es que la valoración de la satisfacción ciudadana con el servicio de Bomberos sea igual o superior a 7,5, en una escala de 0 a 10.

Indicador 11.1. Valoración de la satisfacción ciudadana con Bomberos.

---

### Compromiso 12

Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales, desde su entrada en el servicio, y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 12.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Cuerpo de Bomberos. *Indicador informativo*

Indicador 12.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Cuerpo de Bomberos contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.

Indicador 12.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas por el Cuerpo de Bomberos en menos de 2 meses.

### **Medidas de subsanación**

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

### **Seguimiento y evaluación**

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## **4. Derechos y responsabilidades**

### **Derechos**

- 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 y a las libertades públicas, y sometimiento al ordenamiento jurídico en todo lo referente a su actividad.
- 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.
- A recibir la información sobre sus responsabilidades públicas en materia de prevención, extinción de incendios, salvamentos y autoprotección.

### **Responsabilidades**

- Colaboración ciudadana.
- Cumplir las medidas de prevención y protección para personas y bienes establecidas por las leyes.

- En caso de grave riesgo y cuando la emergencia lo requiera, se podrán imponer prestaciones personales y hacer apropiaciones 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. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de Proximidad, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.

- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid dispone de las siguientes vías de participación:

- Facebook: <https://es-es.facebook.com/BomberosMad>
- X (antes Twitter): [@BomberosMad](https://twitter.com/BomberosMad)
- Instagram : [#bomberosmad](https://www.instagram.com/bomberosmad)
- Youtube: [@BOMBEROS\\_MADRID](https://www.youtube.com/@BOMBEROS_MADRID)

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con los Bomberos.

Están en: [Trámites / Emergencias y Seguridad](#). Son:

- [Denuncias por vulneración de las normas de seguridad contra incendios](#)
- [Solicitud informe de actuaciones de Bomberos](#)
- [Solicitud visita de bomberos a centros de mayores y/o educativos](#)
- [Simulacro de evacuación. Solicitud de autorización](#)

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias  
**Dirección General de Bomberos**  
Avda. Principal 2. 28011 Madrid  
915 889 101 y 915 889 103  
[dgbomberos@madrid.es](mailto:dgbomberos@madrid.es)

## Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

### Jefatura del Cuerpo de Bomberos

C/ Rufino Blanco 7ª Madrid

915 889 104 / 105

[jcbomberos@madrid.es](mailto:jcbomberos@madrid.es)

<http://www.madrid.es/bomberos>



**Inspección de Prevención.** La atención al público, para la aclaración de dudas relativas a la subsanación de deficiencias de los expedientes en tramitación, se realiza mediante cita previa a través del teléfono 915889116 o en el correo electrónico [prevencionbomberos@madrid.es](mailto:prevencionbomberos@madrid.es)

**Inspección de Coordinación y Servicios a la Comunidad:** información sobre visitas a Parques, Museo de Bomberos e Informes de Actuación.

C/ Rufino Blanco 2, planta 4ª. 28028 Madrid

914 801 751

Horario: lunes a viernes de 9 a 14 horas

**Unidad de Comunicación y Medios:** información sobre la participación en campañas, visitas a Parques y charlas.

C/ Rufino Blanco 2, planta 7ª. 28028 Madrid

914 803 861

Horario: lunes a viernes de 9 a 14 horas

### Museo de Bomberos

<https://madrid.es/MuseoBomberosMadrid>

La solicitud de campaña, visitas o charlas se realizará en [instancia general del Ayuntamiento](#) a través del Registro General o en línea dentro del [portal de trámites del Ayuntamiento de Madrid](#).

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

- Parque 1 C/ Santa Engracia, 118
- Parque 2 C/ Rufino Blanco, 4
- Parque 3 Ronda de Toledo, 6
- Parque 4 C/ Emilia, 36
- Parque 5 Paseo de Santa María de la Cabeza, 95
- Parque 6 C/ San Bernardo, 68
- Parque 7 Av. de Hellín, s/n
- Parque 8 C/ Pío Felipe, s/n (incluye oficinas y aulas de la Escuela de Bomberos y PC)
- Parque 9 Av. Monforte de Lemos, s/n
- Parque 10 C/ San Norberto c/v Avda. Real de Pinto (incluye el Taller y Almacén)
- Parque 11 C/ Mesena c/v Avda. de San Luis
- Parque 12 Av. de los Poblados s/n
- Parque 13 C/ Las Santeras s/n
- Centro de Integrado de Seguridad y Emergencias (CISEM) C/ Rufino Blanco, 2 (incluye la Jefatura de Guardia y la Central de Comunicaciones)
- Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE) C/ Sepúlveda 153.

Para lograr un mejor servicio a la ciudadanía, consiguiendo una mayor eficacia en el cumplimiento de los cometidos que tiene asignados, el Cuerpo de Bomberos se organiza en dos estructuras, una encargada de las actividades de gestión, derivadas del propio funcionamiento del servicio, y otra operativa, directamente enfocada a la intervención en los siniestros.

A su vez, estas estructuras se organizan en distintas unidades (Jefatura del Cuerpo, Inspección Adjunta Operativa, Inspecciones, Subinspecciones, Unidades, Divisiones, Zonas, Parques, etc.) cuyo funcionamiento coordinado hace posible la prestación del servicio.

## Otros datos de interés

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](https://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de los Bomberos. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.



## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización, estructura y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en sus arts. 25 y 26.

### Comunidad de Madrid

- 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.

### Ayuntamiento de Madrid

- Reglamento del Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid, de 27 de julio de 1984, y cuantas órdenes e instrucciones complementarias hayan sido o sean dictadas por la Jefatura del Cuerpo y la Dirección General de Bomberos.
- Normativa en materia de formación del Ayuntamiento de Madrid.
- Normativa vigente en materia de Prevención de incendios y Autoprotección
- Acuerdo de 22 de diciembre de 2011 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba la imposición de la tasa por el mantenimiento de los servicios de emergencia que presta el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid, así como su Ordenanza Fiscal reguladora.