

2025-2026

EDICIÓN: 00 / ENERO 2025

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE PREVENCIÓN, EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:
Dirección General de Emergencias



Foto: Jon Ander Rabadán Lezana

 **Bizkaia**
foru aldundia
diputación foral



NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la carta de servicios completa:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/suhiltzaileak

SERVICIO DE PREVENCIÓN



ASESORAR a entidades, empresas y particulares partiendo de la experiencia, conocimientos técnicos y especialización de nuestro personal.

FORMAR a profesionales de otros ámbitos o servicios que puedan llevar a cabo labores de manera conjunta con el servicio.

INFORMAR y sensibilizar a la ciudadanía, en especial a los colectivos más sensibles, sobre técnicas para prevenir y actuar en un primer momento, a través de charlas, campañas, visitas al parque de bomberos, etc.

COORDINAR la formación del personal del servicio en el conocimiento del territorio, riesgos, vulnerables (personas, bienes, medio ambiente...), coordinación con otras agencias y otros aspectos importantes para la prevención operativa.

NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la carta de servicios completa:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/suhiltzaileak

SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO



LUCHA CONTRA EL FUEGO Y PROTECCIÓN DE PERSONAS, BIENES Y MEDIO AMBIENTE

en todos los siniestros que se produzcan en Bizkaia.

Según el nivel de riesgo, los siniestros se consideran de:

- **Nivel alto:**
incendios estructurales, industriales, artefactos explosivos, salvamentos en accidentes de tráfico, accidentes con mercancías peligrosas.
- **Nivel medio:**
rescates urbanos, amenazas suicidios, acceso a viviendas con personas en riesgo, acceso a viviendas cerradas con riesgo de incendio, fugas de gas, búsqueda y rescate en estructuras colapsadas.
- **Nivel bajo:**
acceso a viviendas cerradas sin riesgo, saneado de construcciones.
- **Intervenciones no comprometidas:**
incendios forestales*, rescates rurales*, retirada de árboles y abejas, achiques, retenes de prevención, suministros de agua, limpieza de calzadas, simulacros, visitas riesgos concretos, investigación y prevención.

(*) Los incendios forestales y rescates rurales, aun siendo intervenciones de preferencia alta, por tratarse a menudo de zonas alejadas de vías de comunicación, de difícil acceso y a las que suele ser necesario ir a pie, dificultan un compromiso de tiempo de respuesta.

PONER A DISPOSICIÓN LOS MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

necesarios para llevar a cabo las intervenciones anteriores.

ATENDER correctamente a personas víctimas y afectadas.

ELABORAR informes solicitados y necesarios sobre las intervenciones realizadas.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/suhiltzaileak

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario disponible en la página web www.bizkaia.eus/suhiltzaileak o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia.

El 90% se responderá en un plazo máximo de 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días hábiles desde que el servicio las reciba.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de carta de servicios.

SERVICIO DE PREVENCIÓN

NOS COMPROMETEMOS A

Ofrecer un servicio de información, asesoramiento y sensibilización a instituciones, personas particulares o empresas sobre la prevención e intervención contra incendios.

Para ello, realizaremos:

- Charlas divulgativas o jornadas anuales (al menos, 5 al año).
- Campaña de comunicación y sensibilización (1 al año).
- Visitas guiadas y exhibiciones (bajo demanda).
- Página web con información actualizada sobre prevención contra incendios.

CÓMO LO MEDIMOS

- Número de charlas divulgativas o jornadas anuales realizadas.
- Número de campañas de comunicación y sensibilización.
- Número de visitas guiadas realizadas.
- Número de exhibiciones realizadas.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/suhiltzaileak

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario disponible en la página web www.bizkaia.eus/suhiltzaileak o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia.

El 90% se responderá en un plazo máximo de 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días hábiles desde que el servicio las reciba.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de carta de servicios.

SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO

NOS COMPROMETEMOS A

Trasmitir a las personas usuarias serenidad y tranquilidad, con empatía y teniendo en cuenta la situación, por parte de los y las profesionales del servicio; logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8,5.

Minimizar el daño en inmuebles en las intervenciones del servicio teniendo en cuenta el riesgo asociado a la situación de emergencia, logrando en la encuesta de satisfacción que la mayoría de respuestas consideren la intervención como adecuada.

Informar a la ciudadanía a través de la página web sobre: recomendaciones e instrucciones para evitar incendios, número de parques, vehículos y profesionales existentes, superficie (en km²) y población que queda cubierta o atiende.

CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la serenidad, tranquilidad y consideración de la situación por parte del personal del servicio.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con los daños que se hayan podido producir en los inmuebles fruto de la intervención.

Informando en la página web sobre recomendaciones e instrucciones para evitar incendios, número de parques, vehículos y profesionales existentes, superficie (en km²) y población que queda cubierta o atiende.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/suhiltzaileak

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario disponible en la página web www.bizkaia.eus/suhiltzaileak o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia.

El 90% se responderá en un plazo máximo de 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días hábiles desde que el servicio las reciba.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de carta de servicios.

SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO

NOS COMPROMETEMOS A

Realizar informes sobre la intervención del servicio; la persona usuaria deberá solicitarlo antes y se le enviará por escrito, a través del medio que haya pedido, en un plazo máximo de 15 días hábiles en el 90% de los casos y de 30 días hábiles en el resto*.

Responder a todas las emergencias de nivel alto, en un tiempo de 20 minutos y un máximo de 30 minutos en el 95% de las intervenciones**.

CÓMO LO MEDIMOS

- Porcentaje de informes efectuados en menos de 15 días.
- Porcentaje de informes efectuados en menos de 30 días.

- Tiempo medio de respuesta de las emergencias de nivel alto.
- Porcentaje de intervenciones de nivel alto atendidas en menos de 30 minutos.

***NOTA:** salvo situaciones en las que por causas ajenas al desarrollo del servicio no sea posible el cumplimiento de los tiempos.

****NOTA:** salvo situaciones en las que por causas ajenas al desarrollo del servicio no sea posible el cumplimiento de los tiempos. Así mismo, se analizarán las causas de aquellas que hayan superado los tiempos máximos definidos según sea el nivel de la emergencia.

- **Nivel alto:** incendios estructurales, industriales, artefactos explosivos, salvamentos en accidentes de tráfico, accidentes con mercancías peligrosas.
- **Nivel medio:** rescates urbanos, amenazas suicidios, acceso a viviendas con personas en riesgo, acceso a viviendas cerradas con riesgo de incendio, fugas de gas, búsqueda y rescate en estructuras colapsadas.
- **Nivel bajo:** acceso a viviendas cerradas sin riesgo, saneado de construcciones.
- **Intervenciones no comprometidas:** incendios forestales, rescates rurales retirada de árboles y abejas, achiques, retenes de prevención, suministros de agua, limpieza de calzadas, simulacros, visitas riesgos concretos, investigación y prevención.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/suhiltzaileak

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario disponible en la página web www.bizkaia.eus/suhiltzaileak o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia.

El 90% se responderá en un plazo máximo de 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días hábiles desde que el servicio las reciba.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de carta de servicios.

SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO

NOS COMPROMETEMOS A

Responder a todas las emergencias de nivel medio, en un tiempo de 25 minutos y un máximo de 35 minutos en el 90% de las intervenciones**.

Responder a todas las emergencias de nivel bajo, en un tiempo de 35 minutos y un máximo de 45 minutos en el 80% de las intervenciones**.

Ofrecer un servicio de intervención satisfactorio para aquellas actuaciones no comprometidas, obteniendo una puntuación media superior al 8 en las preguntas correspondientes de la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

- Tiempo medio de respuesta de las emergencias de nivel medio.
- Porcentaje de intervenciones de nivel medio atendidas en menos de 35 minutos.

- Tiempo medio de respuesta de las emergencias de nivel bajo.
- Porcentaje de intervenciones de nivel bajo atendidas en menos de 45 minutos.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias del servicio de intervención de actuaciones no comprometidas.

****NOTA:** salvo situaciones en las que por causas ajenas al desarrollo del servicio no sea posible el cumplimiento de los tiempos. Así mismo, se analizarán las causas de aquellas que hayan superado los tiempos máximos definidos según sea el nivel de la emergencia.

- **Nivel alto:** incendios estructurales, industriales, artefactos explosivos, salvamentos en accidentes de tráfico, accidentes con mercancías peligrosas.
- **Nivel medio:** rescates urbanos, amenazas suicidios, acceso a viviendas con personas en riesgo, acceso a viviendas cerradas con riesgo de incendio, fugas de gas, búsqueda y rescate en estructuras colapsadas.
- **Nivel bajo:** acceso a viviendas cerradas sin riesgo, saneado de construcciones.
- **Intervenciones no comprometidas:** incendios forestales, rescates rurales retirada de árboles y abejas, achiques, retenes de prevención, suministros de agua, limpieza de calzadas, simulacros, visitas riesgos concretos, investigación y prevención.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/suhiltzaileak

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario disponible en la página web www.bizkaia.eus/suhiltzaileak o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia.

El 90% se responderá en un plazo máximo de 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días hábiles desde que el servicio las reciba.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de carta de servicios.

TODOS LOS SERVICIOS

NOS COMPROMETEMOS A

Atender a las personas usuarias de forma personalizada, amable y profesional; logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8,5.

Ofrecer una dotación de equipos de protección personal y vehículos de bomberos y bomberas adecuada al servicio, logrando en la encuesta de satisfacción que la mayoría de respuestas consideren la dotación de equipos y vehículos como adecuada.

CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención personalizada, trato amable y profesional por parte del personal del servicio de bomberos y bomberas.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la dotación de equipos de protección personal y vehículos de bomberos y bomberas.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

Dirección General de Emergencias

—

Barrio de Urioste s/n.

48530-ORTUELLA

Tel.: 94 492 31 16

bomberos@bizkaia.eus / suhiltzaileak@bizkaia.eus

www.bizkaia.eus/suhiltzaileak

