

Estándares de calidad en la prestación de los servicios que prestamos los Cuerpos de Bomberos españoles.

Financiación. Parte 1*.

Tenemos claro que en la actualidad las administraciones que dirigen los cuerpos de Bomberos han agudizado el ingenio para buscar fórmulas de financiación por la crisis. En este sentido UNESPA, (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reasegurados), en los últimos años ha sido el “gran descubrimiento”, porque es una vía directa de ingresos a través de contribuciones especiales, pero claro, para poder solicitar las cuotas que corresponden de los seguros a cada cuerpo de bomberos, estos deberían primero cumplir con una serie de requisitos.

Cobro de tasas al ciudadano.

Además de UNESPA, la otra modalidad de ingresos esta siendo el cobro de tasas a los ciudadanos y de sobra está decir, que como profesionales que somos, un cobro de tasas al ciudadano por el servicio que le prestamos, es en gran parte algo que perjudica a nuestra profesión, porque puede significar que muchas personas dejen de requerir o retrasar la solicitud de nuestro servicio, justamente por el temor a que les cobren. *Mas adelante en otros artículos, se abordará con mayor profundidad el tema de las tasas y UNESPA –, valorando algunas claves para solucionar esta situación que pueden padecer los ciudadanos a los que atendemos, ya que con este artículo se pretende abrir otro debate, debido a que detrás de este primer problema se esconde otro, ¿si el servicio que prestamos, está acorde con estándares de calidad etc., en relación al cobro de las tasas que ejecutamos?

Para hacerlo más gráfico, usaremos unos ejemplos.

Caso A: Imaginemos un incendio en un bloque de viviendas de 5 plantas, en un piso de 70 metros cuadrados en la tercera planta, en la cocina y está confinado en la misma.

Los afectados llaman al 112 y asiste el cuerpo de Bomberos del lugar con una dotación de 7 bomberos, un jefe de dotación y un jefe de guardia al lugar, una bomba urbana, vehículo de mando y un vehículo del altura. Dado que el parque estaba bien situado, atendiendo tiempos de respuestas con isócronas, los bomberos llegan en 8 minutos desde su activación y en 3 minutos ya están con el despliegue de mangueras realizado y extinguiendo, por lo que al final de la intervención se vio afectada solo esta parte de la casa. En resumen, en un total de 11-12 minutos desde el aviso, los bomberos por su pronta respuesta y número de efectivos, pudieron realizar un control de la situación en un corto espacio de tiempo y evitar que ese incendio se generalizara. Los vecinos del edificio no tuvieron que ser evacuados, porque la actuación así lo permitió al estar todo confinado y pronta respuesta, etc.

Resultado. La respuesta de los Bomberos, contundente y eficaz, significó que solo se viera afectada esta cocina, sin más daños materiales ni personales. Poco daños a cubrir por el seguro y pocas horas de trabajo de los profesionales en el lugar.

Caso B: Misma situación que el Caso A, pero esta vez, asisten al lugar tras el aviso del 112, un servicio de bomberos que está a 20 minutos del incendio y tan solo con 3 bomberos en una bomba urbana, sin contar con mandos. Cuando estos llegan al ser solo 3, después de haber realizado una evaluación de condiciones del incendio, ven que ya no es la situación inicial que exponíamos en el Caso A, dado que la puerta de la cocina ardió y esto significó que se generalizara al salón de la vivienda y además al estar las ventanas del balcón abierta, las llamas están teniendo una propagación a las viviendas superiores por fachada. Ante esta situación, los vecinos del edificio y por la tardanza de la respuesta de los bomberos por la lejanía del parque, entran en histeria colectiva y empiezan a evacuarlo, sufriendo intoxicaciones de humos etc.

Los tres bomberos tardan 4-5 minutos en posicionar la línea de agua, pero es que además, tienen el problema de retraso añadido por la lejanía del parque, por lo que la situación a la que se enfrentan es; rescate de personas, tensión de los vecinos, desconcierto y un incendio de mayor envergadura que se ha extendido a casi toda la vivienda y además afectando las viviendas superiores por la fachada etc.

Resultado. Una vivienda entera afectada, además de gran parte de la fachada del edificio y la vivienda superior en su balcón etc. Los vecinos algunos atendidos por ataques de ansiedad y otros por inhalación de gases y los bomberos tardaron 2 horas para controlar la situación, debido a que el incendio se generalizó. Por supuesto, ni planteamos el posicionamiento de un vehículo de altura en este caso, que además hubiera sido más necesario por el desarrollo del incendio, porque no cuentan con el, ni tienen personal para hacerlo.

Por lo que concluimos. Podemos comprobar con estos ejemplos, que una respuesta reducida e ineficaz, a la par que con retraso por la lejanía del parque, significa mayor grado de daños materiales, pero es que además, el riesgo se incrementa y puede constituir declinar la balanza en favor de fallecimientos por inhalación de gases, quemaduras etc. tanto en los ciudadanos como en los que intervenimos. Esto a mayor magnitud del incendio, más problemas e incremento de la gravedad.

Estas situaciones derivan en que los seguros de este país pueden estar abonando más cantidades por los daños causados en intervenciones con respuestas deficitaria y que además, el ciudadano paga más tasas en sus facturas, porque las horas de intervención de los bomberos se amplían.

En consecuencia, las mejoras en los parques de bomberos en toda España con más personal, materiales etc., bajo el principio de que si el parque está mejor dotado, está más capacitado para apagar los incendios, no se cumple si no existen criterios de calidad certificados de la prestación del servicio que así lo garanticen.

Establecimiento de parámetros de calidad del servicio que prestamos.

Teniendo en cuenta que en muchos casos estas tasas son un corta pega de otras que ya existen, por lo que no existen criterios objetivos para su establecimiento, ni estándares de calidad etc., podemos hacer la siguiente reflexión:

Si nuestra respuesta como servicios de Bomberos no es la misma, porque no todos tienen el mismo número de efectivos, muchos tenemos déficit en este sentido, además los materiales y camiones obsoletos o sencillamente no contamos con ellos, y que en la mayoría de los casos nuestra respuesta es tardía por la lejanía del parque por no establecer isócronas por tiempos de respuestas. Podemos concluir que todo esto tiene como consecuencia, que lo que podríamos haber solucionado en una fase incipiente, se ha convertido en un incidente de gran envergadura que significa más gastos por los daños causados, más problemas a los ciudadanos, y lo peor de todo, que incluso puede costar vidas, y por supuesto, problemas para los profesionales de la extinción por todo lo explicado.

Sabiendo todo esto ahora, nos podemos preguntar:

- ¿Es lógico que un servicio de Bomberos establezca tasas de cobros por la prestación del servicio al ciudadano, sin primero establecer unos parámetros mínimos de calidad, respuestas con medios óptimos y recursos humanos suficiente?

Es evidente que no.

- ¿Puede un servicio de Bomberos con respuestas como el Caso B, donde su actuación es deficitaria y por tanto las consecuencias del incendio mayores, cobrar las mismas tasas que un cuerpo de bomberos con una respuesta como el Caso A?

La respuesta también es clara, no.

Por consiguiente, lo primero que deberían hacer nuestras administraciones antes de seguir trasladando una factura al ciudadano por la prestación de nuestro servicio, es definir unos estándares y modelos de calidad que recojan cuales son los tiempos mínimos de respuesta de los parques de bomberos – establecer isócronas y con estas, números de parques -, además de un número mínimo de bomberos y recursos materiales para realizar cada tarea en las intervenciones que realizamos significando realmente una prestación del servicio eficaz a la par que contundente, que evite mayores daños personales y materiales, evitando así que las consecuencias del siniestro sean mayores y por tanto más gastos para los seguros (UNESPA), el contribuyente, que en este caso es el ciudadano y todo basado en criterios objetivos de calidad, no como hasta la fecha, que se trasladan facturas y en muchos casos el no contar con personal suficiente, no tener los materiales adecuados y llegar tarde, significan que esas facturas son aun más grandes en su cuantía por el desarrollo del incidente que atendemos por todo los factores explicados.

Creación de normas técnicas y certificaciones de calidad.

El futuro de los cuerpos de bomberos españoles transita por solicitar en las instancias correspondientes, el establecimiento de normas técnicas y certificaciones que pasen controles, revisiones y que garanticen en todo momento un mínimo de calidad en la prestación del servicio que prestamos. Deben ser de obligatorio cumplimiento y más, si se quiere seguir realizando el cobro de unas tasas por el servicio que damos al ciudadano. Todo ello en cumplimiento de la prestación del servicio y la calidad del mismo, evaluados por organismos independientes y con periodicidad.

Estas deben ser las líneas a ejecutar que deben abrir los agentes sociales, las administraciones e incluso la propia UNESPA, exigirle a las administraciones que tutelan los cuerpos de bomberos, cumplir con estas normas y certificaciones, contribuyendo a dar una mejor respuesta de nuestra actividad y como consecuencia se minimizan los daños materiales y humanos en nuestra sociedad.

Sumando a esto, también se hace necesario el establecimiento de tasas estándar, dado que no puede ser que un incendio en vivienda tenga un coste mayor o menor, según la ciudad donde se reside.

José María Monzón.

Delegado Sindical de CCOO.

Consorcio de Bomberos Gran Canaria.