


2024

Carta de Servicios

# Seguridad Vial

Fecha de aprobación: 25 de mayo 2023  
Fecha de última evaluación: 5 de junio de 2024

 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara).



# ÍNDICE

1.	Presentación .....	2
<hr/>		
2.	Servicios prestados.....	4
3.	Compromisos de calidad .....	8
<hr/>		
	Medidas de subsanación .....	13
	Seguimiento y evaluación .....	14
4.	Derechos y responsabilidades .....	14
5.	Participación ciudadana .....	18
6.	Gestiones y trámites .....	20
<hr/>		
7.	Datos de carácter general.....	21
	Órgano directivo. Datos de contacto .....	21
	Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto .....	22
8.	Normativa.....	28

# 1. Presentación

## Avanzamos hacia una movilidad segura.

Uno de los principales objetivos del Ayuntamiento de Madrid es conseguir una ciudad con mejor calidad de vida, para ello trabaja en consolidar un entorno seguro y saludable, que contribuya al bienestar de sus habitantes y visitantes. Conseguir una movilidad segura, con tolerancia cero ante la siniestralidad y promocionar hábitos de seguridad vial que permitan desplazamientos seguros, ayuda a alcanzar los retos de una ciudad del siglo XXI.

Para avanzar **hacia una movilidad segura** es necesario un trabajo de **transversalidad** en el que intervienen distintas unidades: Policía Municipal de Madrid, Agentes de Movilidad, Bomberos, Grúa Municipal (Empresa Municipal de Transportes de Madrid), Madrid Calle 30 y SAMUR – Protección Civil, entre otros. El objetivo es la **prestación de un servicio global** que permita dar una respuesta eficaz y coordinada, agilizar los protocolos de actuación y generar conocimiento para la toma de decisiones encaminadas a mejorar la seguridad vial y la movilidad sostenible, aportando valor público.

En el [Plan Estratégico de Seguridad Vial 2021-2030 de la Ciudad de Madrid](#), desarrollado por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, se prioriza el **objetivo de contribuir a prevenir** los siniestros de tráfico, proteger la vida, la salud y la integridad física de las personas usuarias de las vías y espacios públicos.

La **Carta de Servicios de Seguridad Vial** se convierte así en una **herramienta de calidad y mejora continua** de los servicios públicos municipales relacionados con la seguridad vial, **establece unos estándares de calidad** con las personas destinatarias y pretende ofrecer una atención flexible, integral, rápida y eficaz.

Asimismo, esta Carta de Servicios trabaja en línea con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas, mediante procesos interconectados e interdependientes en los diferentes ámbitos territoriales.

Esta Carta se alinea con los Objetivos 3 y 11, relacionados con la Seguridad Vial:

ODS 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades; Meta 3.6 para 2030, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones graves causadas por siniestros de tráfico en el mundo.

ODS 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Meta 11.2 para 2030; proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles y sostenibles para todos y mejorar la **seguridad vial**, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, menores, las personas con discapacidad y las personas de edad avanzada.

La **Carta de Servicios de Seguridad Vial** del Ayuntamiento de Madrid pretende, entre otros, **los siguientes objetivos:**

- **Fomentar la prevención** como elemento de garantía frente a la siniestralidad vial.
- **Promover la formación, concienciación y educación** sobre una movilidad segura, con especial atención a los colectivos vulnerables.
- **Mejorar los tiempos de respuesta** y de atención en los siniestros viales.
- **Reducir la tasa de siniestralidad y victimización** por siniestros viales.
- **Analizar e investigar la siniestralidad vial y siniestralidad laboral vial.**
- **Promover la participación** ciudadana y de todas las partes interesadas.
- **Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía** con los servicios prestados.
- **Fomentar el compromiso** en la prestación de los servicios públicos.
- **Prestar un servicio global**, mejorando la coordinación de los servicios.
- **Facilitar datos** a la ciudadanía y partes interesadas sobre la seguridad vial.
- **Ofrecer transparencia en la gestión** y en la prestación del servicio.

Además, en el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de las emergencias y la seguridad y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- Agentes de Movilidad
- SAMUR-Protección Civil
- Policía Municipal
- Atención de la Policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa
- Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)
- Secretaría General Técnica de Portavoz, Seguridad y Emergencias
- Bomberos
- Grúa Municipal (EMT Madrid)

## La Seguridad Vial en cifras

Publicación anual de la Memoria sobre siniestralidad vial.	<b>25</b> Campañas de Seguridad Vial	<b>28.582</b> Participantes en los cursos "Alertante"	<b>132.551</b> Pruebas de alcoholemia realizadas
<b>7.222</b> Atestados de tráfico instruidos	<b>59.607</b> Servicios realizados con grúa.	<b>94%</b> Supervivencia a los 7 días de los pacientes con trauma grave por siniestro vial	<b>5234</b> Activaciones de recursos sanitarios en siniestros viales con paciente atendido

Datos año 2023

## 2. Servicios prestados

### Prevención de la siniestralidad vial

#### Comunicar las incidencias de tráfico:

Comunicar los incidentes y/o eventos mediante paneles informativos, medios de comunicación y redes sociales, para contribuir a la adopción de medidas de prevención en la movilidad.

#### Impartir educación y formación:

Formar e impartir charlas y talleres en materia de Educación Vial al alumnado, AMPAS, padres y madres de los escolares y otros colectivos, entre los siguientes niveles educativos:

Taller adaptado a niños/as de Educación Infantil.

Taller a personas mayores.

Clase teórica a escolares de Educación Primaria, Secundaria y Bachillerato.

Clase teórica-práctica a escolares de 6º de primaria y otros colectivos en los parques infantiles de tráfico fijos y móviles de Policía Municipal.

Talleres y clases en centros de educación especial y protección.

Facilitar formación sanitaria a profesionales y ciudadanía:

Ofrecer formación especializada en emergencias sanitarias a profesionales sanitarios.

Ofrecer formación adaptada a las necesidades específicas de los profesionales de emergencia y de seguridad.

Ofrecer formación a la ciudadanía en general para que puedan enfrentarse a situaciones de emergencia.

### **Mejorar la Movilidad e Infraestructuras:**

Regular y ordenar el tráfico ordinario.  
Regular el tráfico ante eventos especiales e imprevistos  
Establecer y señalizar cortes de tráfico y desvíos alternativos.  
Atender las ocupaciones temporales de la vía pública.  
Facilitar el acceso y mejorar la seguridad vial de los entornos escolares

### **Realizar campañas de seguridad vial:**

Divulgar los objetivos perseguidos en cada campaña: atropellos, carril bus, utilización de teléfonos móviles, cascos, cinturones, sistemas de retención infantil, etc.  
Reforzar los servicios relativos a la campaña.  
Realizar un seguimiento de los resultados obtenidos.

### **Realizar estudios de las características y circunstancias del entorno:**

Seguir la metodología establecida en el Plan Integral de Seguridad Escolar en centros escolares y centros frecuentados por personas mayores y familias.

### **Realizar simulacros:**

Llevar a cabo formación conjunta con otros servicios de emergencias y seguridad; realizar simulacros con Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Policía Nacional, Guardia Civil, Bomberos, Madrid Calle-30, SAMUR-Protección Civil, Grúas, etc.

## **Vigilancia y control de la circulación y transportes**

### **Actuaciones que permiten reducir los problemas ocasionados por el tráfico:**

Realizar el control y la gestión de las retenciones y vías congestionadas.  
Vigilar el cumplimiento de las normas de seguridad vial.  
Vigilar y denunciar infracciones:

Que atenten gravemente contra la seguridad vial:

Exceso de velocidad, (cinemómetros en zonas especialmente sensibles, puntos de alta siniestralidad, centros educativos, centros de mayores, etc.).  
Infracciones dinámicas (semáforos, movimientos prohibidos, distracciones durante la conducción, conducción temeraria...).  
Uso inadecuado de elementos de seguridad pasiva (cinturón, casco...).  
Consumo de alcohol y drogas asociados a la conducción.

Que limiten la movilidad, relativas a:

Vehículos mal estacionados, retirando aquellos que obstaculicen gravemente la circulación o pongan en riesgo la seguridad vial, con servicio de grúa.

Relativas a los requisitos administrativos de conductores/as y vehículos.

#### **Asistir a la ciudadanía cuando esta lo requiera en determinados incidentes relativos al tráfico:**

En caso de condiciones climatológicas adversas (precipitaciones de nieve, bajas temperaturas o lluvias torrenciales) intervenir de forma preventiva y reparadora en la carretera estableciendo servicios de vigilancia específica en caso de alerta oficial por parte de AEMET.

Estacionamientos indebidos y obstaculizaciones: ocupación de pasos de carruaje, doble fila, pasos de peatones, aceras, reservas para personas de movilidad reducida, mudanzas, rodajes, obras en vía pública, etc.

#### **Controlar los transportes de personas y mercancías en la ciudad de Madrid:**

Realizar campañas de control de transportes.

Vigilar el cumplimiento de las normas de transportes y seguridad vial.

#### **Atender la retirada de vehículos de la vía pública:**

Atender los avisos de retirada de vehículos de la vía pública que supongan un obstáculo para la movilidad y/o infracciones contempladas en la normativa vigente (reserva para personas con movilidad reducida, doble fila, ocupación de vados, carga y descarga, etc.)

Retirar los vehículos de la vía pública que supongan un obstáculo para la movilidad, trasladarlos y custodiarlos.

## **Atención y auxilio a las víctimas**

Ser accesibles a la ciudadanía en su solicitud de ayuda ante el siniestro vial.

#### **Actuar en los siniestros viales:**

Acudir de forma prioritaria señalizando y regulando el tráfico en todas aquellas intervenciones relacionadas con siniestros viales que se produzcan dentro del término municipal de Madrid.

Recogida y custodia de vehículos siniestrados (motos, bicis, vehículos sin servicio de grúa).

#### **Coordinar los servicios intervinientes:**

Atender los siniestros viales, identificando y desplegando los recursos necesarios de forma coordinada.

### **Proporcionar el entorno de seguridad necesario para el salvamento y rescate de víctimas de siniestros de tráfico:**

Detectar la existencia de víctimas y su estado, realizar maniobras de rescate, movilización y entrega a servicios sanitarios.

Detectar y evaluar riesgos derivados del siniestro (incendio / riesgo de propagación, derrame de combustible, etc.)

Controlar riesgos derivados de los vehículos implicados (airbag, baterías, gas...)

Eliminar elementos de las vías afectados por el siniestro, minimizando el impacto de este, en la actividad ciudadana.

### **Proporcionar la atención sanitaria necesaria de urgencias y emergencias en las vías de la ciudad de Madrid:**

Asistir a personas que sufren un siniestro vial, con una atención médica especializada.

Atender psicológicamente a las víctimas secundarias, tanto en el lugar de los siniestros como la posibilidad de acudir al domicilio.

Trasladar al hospital de destino más adecuado a la patología de las personas atendidas.

Dar información sobre los trámites a seguir: seguros, retirada de grúa, etc.

## **Investigación y estudio**

### **Investigar los siniestros viales e instruir el atestado:**

Investigar todos los siniestros viales que normativamente lo requieran.

Elaborar atestados y remitirlos al órgano judicial.

### **Elaborar estudios técnicos:**

Analizar los enclaves de concentración de siniestros de tráfico.

Realizar un seguimiento y evaluación de la siniestralidad vial.

Realizar la Memoria de siniestralidad vial.

Realizar investigación médica mediante estudios estadísticos biomédicos y de lesiones.

### **Elaborar propuestas de mejora de la ordenación y regulación viaria.**

## **Comunicación e información**

Comunicar datos estadísticos relacionados con la siniestralidad vial.

Publicar datos en el portal de datos abiertos.

Informar de actuaciones policiales (mediante la solicitud de la persona interesada).

Publicar anualmente la Memoria de siniestralidad vial.

Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.

Informar sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con las peticiones, autorizaciones administrativas y responsabilidad patrimonial relacionadas con la Seguridad Vial.



## Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

Gestionar las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones remitidas por la ciudadanía relacionadas con la seguridad vial.  
Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones son:

En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).

Los teléfonos [010](tel:010) o 914 800 010. Desde fuera de Madrid, sólo el último.

Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía 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.

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1

Damos a conocer la **oferta de Educación Vial**, enviándola a todos los centros escolares de la Ciudad de Madrid mediante correo electrónico antes del 30 de mayo del curso anterior. Además, desde Madrid Calle 30 realizamos talleres enfocados a enseñar a los más pequeños todo lo necesario sobre los túneles de la M-30.

- Impartimos formación, como mínimo, al **85% de los centros** solicitantes.
- El objetivo es que la **valoración** otorgada al personal responsable de Policía Municipal encargado de impartir la formación de Educación Vial sea **igual o superior a 8,5** en una escala de 0 a 10.
- El objetivo es que la **valoración** de los parques infantiles fijos y móviles sea igual o superior a **8,5** en una escala de 0 a 10 en cuanto a instalaciones adecuadas, grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza.
- Realizar 8 talleres anuales dentro del programa de Madrid Calle 30.

Indicador 1.1. Porcentaje de centros educativos a los que se les oferta desde Policía Municipal de Madrid formación en Educación Vial.

Indicador 1.2. Porcentaje de centros educativos a los que se imparte formación por Policía Municipal de Madrid en Educación Vial.

Indicador 1.3. Valoración otorgada al personal responsable de Policía Municipal de Madrid encargado de impartir la formación de Educación Vial, en los centros educativos.

Indicador 1.4. Valoración otorgada a las instalaciones de los parques infantiles de tráfico de la Policía Municipal de Madrid.

Indicador 1.5. Número de talleres impartidos desde Madrid Calle 30.

---

## Compromiso 2

Impartimos al menos **500 cursos** de "Alertante"\* al año, para un mínimo de 20.000 participantes. Están destinados a la **ciudadanía en general**, y versan sobre qué hacer en un primer momento si se encuentra en una situación de emergencia.

Impartimos al menos 200 cursos de "Primer Respondiente" \*\* al año, para un mínimo de 4.000 participantes. Estos cursos están dirigidos a **profesionales de otros servicios** que por su condición pueden ser los primeros en tener que hacer frente a situaciones de emergencia.

*\*Alertante, la ciudadanía puede presenciar un siniestro vial y avisar al sistema de atención y realizar las primeras maniobras de seguridad y auxilio.*

*\*\*Primer Respondiente profesional que presencia o que acude como primer recurso a un siniestro vial y-avisar al servicio de emergencias sanitarias y realizar las primeras maniobras de seguridad y auxilio.*

Indicador 2.1. Cursos del programa -Alertante- impartidos por SAMUR-Protección Civil.

Indicador 2.2. Participantes en los cursos de -Alertante- SAMUR-Protección Civil.

Indicador 2.3. Cursos del programa -Primer Respondiente- impartidos por SAMUR-Protección Civil.

Indicador 2.4. Participantes en los cursos de Primer Respondiente en el SAMUR-Protección Civil.

---

## Compromiso 3

Realizamos, al menos, **24 campañas de seguridad vial y controles preventivos de alcoholemia y/o drogas**, de forma que se testee al menos al 4% de la población censada en la Ciudad de Madrid.

Indicador 3.1. Campañas de seguridad vial realizadas.

Indicador 3.2. Porcentaje de población testada en pruebas de alcoholemia y/o droga.

---

#### Compromiso 4

**Aseguramos la coordinación entre los servicios** intervinientes\* en la seguridad y emergencias mediante la realización de, al menos, 1 simulacro de incidentes de múltiples víctimas originadas por siniestros viales al año.

*\*servicios intervinientes de las unidades relacionadas en esta Carta de Servicios, que presten asistencia de seguridad y emergencia en los siniestros viales*

Indicador 4.1. Simulacros realizados.

Indicador 4.2. Servicios intervinientes.

---

#### Compromiso 5

**Vigilamos los estacionamientos indebidos** para mejorar la circulación, la movilidad y la seguridad vial. El objetivo es **reducir un 5%** respecto al año anterior la demanda de servicios a través del 092 por estacionamientos prohibidos.

Indicador 5.1. Porcentaje de reducción de los servicios demandados por estacionamientos indebidos a través del 092.

---

#### Compromiso 6

Contribuimos a reducir las situaciones de peligro en la circulación **controlando el exceso de velocidad con, al menos, 1.200 actuaciones** en los emplazamientos previamente identificados.

Indicador 6.1. Actuaciones de vigilancia de exceso de velocidad en los emplazamientos previamente identificados.

---

#### Compromiso 7

**Aumentamos un 10% el número de vehículos controlados** para verificar la realización de la Inspección Técnica de Vehículos periódica sobre el estándar del año anterior.

Indicador 7.1. Porcentaje de vehículos controlados que hayan realizado la Inspección Técnica de Vehículos periódica.

---

### Compromiso 8

En los siniestros de tráfico con víctimas, **acudimos al lugar de los hechos**, al menos en el **87% de los casos** en un tiempo máximo de **8 minutos** y nunca más de 16 minutos salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán. De todos aquellos casos que superen el periodo citado se realizará un informe que permita desestimar los que cuenten con una adecuada justificación.

Indicador 8.1. Porcentaje de siniestros de tráfico con víctimas en los que se llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos.

Indicador 8.2. Porcentaje de siniestros de tráfico con víctimas en los que se llega al lugar del incidente en 16 minutos o menos.

---

### Compromiso 9

Garantizamos que la **supervivencia de los pacientes atendidos** con trauma grave por siniestro vial sea superior al 90% a los 7 días.

Indicador 9.1 Porcentaje de pacientes que sobreviven en siniestros viales con trauma grave a los 7 días.

---

### Compromiso 10

Disponemos de una **Unidad de Intervención Psicológica** para la atención de situaciones de especial impacto emocional en siniestros viales con víctimas graves o mortales (allegados de víctimas o testigos presentes en la escena) las **24 horas al día, los 7 días de la semana** en, al menos, un **92% de los casos requeridos**.

Indicador 10.1. Porcentaje de disponibilidad de la Unidad de Intervención Psicológica para situaciones de especial impacto emocional 24 horas al día, los 7 días de la semana en siniestros viales.

10.2. Atenciones realizadas por la Unidad de Intervención Psicológica. *Indicador informativo.*

---

### Compromiso 11

Garantizamos la máxima efectividad posible en la **gestión de la retirada de vehículos de la vía pública**, atendiendo el 70% de los servicios prioritarios\* realizados en un tiempo máximo de respuesta de 45 minutos.

(\*) Los servicios prioritarios son aquellos en los que habiendo un perjudicado cumplen además la condición de solicitud de un servicio único y/o la consideración del agente solicitante como prioritario. En caso de peticiones múltiples, además de la consideración anterior, también se valorarán como prioritario los primeros servicios que se envíen, pasando a no prioritarias aquellas unidades de grúa de dicha solicitud que se envíen a posteriori hasta completar la petición.

Indicador 11.1. Servicios realizados por el servicio de grúa. Indicador informativo.

Indicador 11.2. Porcentaje de servicios prioritarios atendidos en un tiempo máximo de 45 minutos.

---

### **Compromiso 12**

**Ponemos en conocimiento de la autoridad judicial** los atestados por siniestros viales, en aquellos casos que establece la ley, en un plazo máximo de **2 meses** en, al menos, el 90% de los casos y nunca en más de 6 meses.

Indicador 12.1. Porcentaje de atestados realizados y remitidos antes de 2 meses.

Indicador 12.2. Porcentaje de atestados realizados y remitidos antes de 6 meses.

---

### **Compromiso 13**

Publicamos en el portal de Datos Abiertos de **forma mensual** los **datos relacionados con los siniestros viales ocurridos en la ciudad de Madrid**, recogidos en la estadística corporativa del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid.

Indicador 13.1. Publicaciones mensuales de datos relacionados con los siniestros viales ocurridos en la ciudad de Madrid.

Indicador 13.2. Visualizaciones realizadas de datos relacionados con los siniestros viales ocurridos en la ciudad de Madrid. *Indicador Informativo.*

---

### **Compromiso 14**

Realizamos y publicamos una **Memoria anual sobre siniestralidad vial** en la Ciudad de Madrid.

Indicador 14.1. Publicación realizada de la Memoria anual sobre siniestralidad vial.

---

### Compromiso 15

Damos respuesta a las propuestas recibidas en el Buzón de Seguridad Vial de Policía Municipal en un plazo máximo de 15 días naturales.

Indicador 15.1. Porcentaje de propuestas recibidas en el Buzón Sugerencias de Seguridad Vial de Policía Municipal contestadas en 15 días naturales.

---

### Compromiso 16

Contestamos el **60%** de las **Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones** recibidas relativas a la seguridad vial a través del Sistema del Ayuntamiento de Madrid como **máximo en 30 días naturales** y **en ningún** caso en un plazo **superior a 2 meses** y, además, contestamos el 100% de **las sugerencias recibidas** a través del Buzón de Seguridad Vial de Policía Municipal de Madrid en un plazo máximo de **15 días naturales**.

Indicador 16.1. Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones relativas a la Seguridad Vial Municipal. *Indicador informativo.*

Indicador 16.2. Porcentaje de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones relativas a la Seguridad Vial contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 16.3. Porcentaje de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones relativas a la Seguridad Vial contestadas en 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: [Carta de Servicios de los Agentes de Movilidad](#); [Carta de Servicios de Bomberos](#); Madrid Calle 30 S.A.; [Carta de Servicios Grúa Municipal](#); [Carta de Servicios Policía Municipal](#); [Carta de Servicios SAMUR- Protección Civil](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

También disponible en el [Mapa de cartas de servicios](#) del Sistema de cartas vigentes del Ayuntamiento de Madrid, agrupadas por Áreas de Gobierno o bien, por áreas de acción funcional.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

#### Derechos generales de la ciudadanía con los servicios prestados:

- Recibir un trato respetuoso y deferente, directo y personalizado.
- Derecho a la educación, formación e información en materia de seguridad vial.
- Recibir información sobre el estado del tráfico.
- Recibir información y orientación sobre el servicio que se presta en lenguaje claro y comprensible y adaptado a la situación.
- Recibir una atención pronta, adecuada y coordinada por personal cualificado y con los medios más idóneos y avanzados disponibles.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- A conocer y formular cualquier sugerencia, consulta, reclamación o queja, utilizando las vías establecidas por el Ayuntamiento de Madrid, y recibir contestación en el plazo establecido.
- Presentar consultas o peticiones relacionadas con el Plan de Seguridad Vial del Ayuntamiento de Madrid a través del Buzón de Sugerencias de Seguridad Vial de Policía Municipal.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

## Derechos específicos de la ciudadanía sobre cada uno de los servicios prestados:

### Agentes de Movilidad

- Recibir una gestión eficiente de la movilidad urbana.
- Obtener la autorización para realizar ocupaciones temporales de vía pública en las condiciones establecidas normativamente y causando el menor impacto posible en el normal desarrollo de la vida ciudadana.

### Bomberos

- 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.

### Madrid Calle 30

- A recibir una atención por personal cualificado de la forma más eficaz posible y con los medios más idóneos posibles.
- A un servicio coordinado de los colectivos implicados en una emergencia para garantizar los tiempos de respuesta, el cumplimiento de las competencias y las funciones a cada uno asignadas.
- Que las instalaciones y vías estén correctas para su uso y una resolución de los fallos y averías dentro de los plazos establecidos.

### Grúa Municipal

- A recibir información sobre la retirada de su vehículo, a su localización y trámites para su recuperación.
- A la guarda y custodia del vehículo hasta su recuperación.
- A disponer de los medios necesarios (grúas de diferentes tipologías) para la retirada de los vehículos.

### Policía Municipal

- A que se desarrollen planes, proyectos y acciones en relación con las competencias en Seguridad Vial.
- A la vigilancia de la seguridad vial y actuación de oficio ante las infracciones.



- Recibir una primera información de los pasos a seguir a las víctimas de siniestros viales, así como cualquier otro derecho recogido en las leyes.

### **SAMUR-Protección Civil**

- La libre elección entre las opciones que le presente el equipo sanitario, excepto si:
  - La urgencia no permite demoras.
  - La persona usuaria no tiene capacidad para tomar decisiones, correspondiendo entonces el derecho a los familiares o personas legalmente responsables.
  - La no-intervención supone un riesgo para la salud pública.
- Que se le advierta de si los procedimientos que se le aplican forman parte de docencia, investigación o ensayo clínico. En ningún caso éstos podrán comportar peligro adicional para su salud y serán administrados siguiendo los principios establecidos en la declaración de Helsinki (autonomía, beneficencia, justicia y no maleficencia).

## **Responsabilidades**

### **Las responsabilidades generales que asume la ciudadanía son:**

- Identificarse correctamente y exhibir cuando les sea requerido la documentación obligatoria relativa a vehículos, conductores/as y peatones.
- Convivir y respetar a las demás personas usuarias de las vías.
- Mantener un buen estado de salud al volante.
- Obedecer las indicaciones de los equipos de intervención en caso de avería o siniestro vial.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de esta Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar...).
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal encargado de la seguridad vial.
- Hacer un uso adecuado de los servicios, las instalaciones, así como respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Abonar, en su caso, las tasas o precios públicos establecidos.
- No realizar avisos falsos.

### **Responsabilidades específicas de la ciudadanía sobre de cada uno de los servicios prestados:**

### **Con Agentes de Movilidad**

- Obedecer las indicaciones de los Agentes de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid y seguir sus instrucciones cuando se encuentren regulando el tráfico y, muy especialmente, cuando realicen cortes y desvíos con motivo de servicios especiales, respetando la señalización provisional (señales, conos, vallas, etc.) utilizada para ello.
- Ajustarse en las ocupaciones temporales de la vía pública, al contenido de las autorizaciones que les hayan sido concedidas.

### **Con Bomberos**

- 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.

### **Con Grúa Municipal**

- Presentar la documentación necesaria para efectuar la retirada del vehículo en el depósito municipal donde se encuentra estacionado, tras su retirada de la vía pública por orden de la autoridad competente.

### **Con Madrid Calle 30**

- Comunicar las incidencias y averías ocurridas.

### **Con Policía Municipal:**

- Poner en su conocimiento cualquier situación o incidencia que pueda ser constitutiva de delito o infracción administrativa.
- Colaborar a requerimiento de la autoridad competente.

### **Con SAMUR- Protección Civil**

- Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones dadas por SAMUR-Protección Civil.
- En situaciones de catástrofe, colaborar con medios materiales y personales, a requerimiento de la autoridad competente y a cumplir con las medidas de prevención y protección para personas y bienes establecidos por las Leyes y las disposiciones que las desarrollen.

## 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 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.es) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en los diferentes Servicios de esta Carta se puede participar a través de las siguientes vías:

Con **Agentes de Movilidad:**

- Twitter: [@AMovilidadMad](https://twitter.com/AMovilidadMad)
- A través de las encuestas de satisfacción con los servicios.

Con **Bomberos:**

- Web Bomberos: [www.madrid.es/bomberos](http://www.madrid.es/bomberos)
- Facebook: <https://es-es.facebook.com/BomberosMad>
- Twitter: [@BomberosMad](https://twitter.com/BomberosMad)
- Instagram: [bomberosmad](https://www.instagram.com/bomberosmad)

Con **Grúa Municipal:**

- En Facebook: <https://es-es.facebook.com/EMTMadrid/>
- En Twitter: <https://twitter.com/emtmadrid>
- A través de las encuestas de satisfacción del Servicio de la Grúa Municipal.

Con **Madrid Calle 30** se puede participar además por las siguientes vías:

- Web Madrid Calle 30: [www.mc30.es](http://www.mc30.es)
- Correo electrónico: [madridcalle30@mc30.es](mailto:madridcalle30@mc30.es)
- Twitter: [@MadridCalle30](https://twitter.com/MadridCalle30)
- Web Emesa: <https://www.emesa-m30.es/>
- Twitter Emesa: [@EMESA\\_net](https://twitter.com/EMESA_net)
- Canal youtube Emesa: <https://www.youtube.com/@emesa3098>

Con **Planificación de la Movilidad y Transporte**

- Los indicados anteriormente con carácter general del Ayuntamiento de Madrid.
- Redes sociales Ayuntamiento de Madrid.

**Con Policía Municipal:**

- Facebook: <https://www.facebook.com/policiademadrid/>
- X (Twitter): <https://x.com/policiademadrid>
- Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCrjWu0fquVOLYqohaw1cg>
- Instagram: <https://instagram.com/policiamunicipalmad/>
- TikTok: <https://www.tiktok.com/@policiademadrid>
- A través de las encuestas de satisfacción a las personas que presentan sugerencias y reclamaciones de la Policía Municipal, que se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibidos.
- O92
- [Buzón de sugerencias de Seguridad Vial de Policía Municipal.](#)

**Con SAMUR-Protección Civil:**

- Web SAMUR-Protección Civil ([www.madrid.es/samur](http://www.madrid.es/samur))
- Encuesta anual de satisfacción de personas usuarias.
- Redes sociales: Twitter ([@SAMUR\\_PC](#); [@madridprotcivil](#))

## 6. Gestiones y trámites

En la **Sede Electrónica** del Ayuntamiento de Madrid figuran los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con:

**Agentes de Movilidad:**

- [Ocupación temporal de la vía pública por obras, trabajos o utilización de vehículos especiales](#)
- [Ocupación temporal de la vía pública para mudanzas puntuales Simulacros de evacuación](#)

**Bomberos:**

- [Solicitud informe de actuaciones de Bomberos.](#)

**Grúa Municipal:**

- [Grúa Municipal. Retirada de vehículos.](#)
- [Grúa Municipal. Recogida de vehículos retirados por accidentes.](#)
- [Trámite del pago on-line.](#)

**Madrid Calle 30:**

- Presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones ([madridcalle30@mc30.es](mailto:madridcalle30@mc30.es))
- Solicitudes de formación en seguridad vial en colegios

**Planificación de la movilidad e infraestructuras:**

- Presentación de instancias generales ([sede.madrid.es](http://sede.madrid.es))
- Presentación de quejas sugerencias y reclamaciones ([madrid.es](http://madrid.es))
- Acceso al portal de transparencia ([transparencia.madrid.es](http://transparencia.madrid.es))

**Policía Municipal de Madrid:**

- [Solicitud de vigilancia y escolta por vehículo policial para vehículos en Régimen de Transporte Especial](#)
- [Solicitud de informe de actuaciones de Policía Municipal](#)
- [Programa municipal de Educación Vial](#)

**SAMUR- Protección Civil:**

- [Solicitud de Informe administrativo sobre atención prestada por SAMUR - Protección Civil.](#)
- [Ingreso en el Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil.](#)

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

**Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias:****DG de Emergencias y Protección Civil**

Avenida Principal, 2 (28007 Madrid)

915 889 101

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

**DG de la Policía Municipal**

Av. Principal, 6 (28011 Madrid)

914 804 635 - 914 804 517

## Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad:

### DG de Gestión y Vigilancia de la Circulación

C/ Albarracín 33 28037 Madrid

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

### DG de Planificación e Infraestructuras de Movilidad

C/ Bustamante 16, 5º planta

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

### Empresa Municipal de Transportes de Madrid, SA, (EMT)

C/ Cerro de la Plata, 4 (28007 Madrid)

914 068 810

[secretaria@emtmadrid.es](mailto:secretaria@emtmadrid.es)

### Sociedad de Economía Mixta "Madrid, Calle 30, S.A"

C/ Méndez Álvaro, 95 (28053 Madrid)

915 303 080

[madridcalle30@mc30.es](mailto:madridcalle30@mc30.es)

## Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

### AGENTES DE MOVILIDAD

#### Subdirección General de Agentes de Movilidad

C/ Paraguay, 8 (28016 Madrid)

915 503 351

#### Canales de información general:

- Teléfono de información 010 o 915 298 210 para fuera de Madrid
- Correo electrónico: [sgagentesmovilidad@madrid.es](mailto:sgagentesmovilidad@madrid.es)
- Página web: <http://www.madrid.es/agentesdemovilidad>

#### Teléfonos para determinados requerimientos relacionados con el tráfico y el estacionamiento:

Emergencias: 112 y 092.

#### Para requerimientos relacionados con la ocupación temporal de la vía pública:

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

#### Para información solicitada para simulacros de evacuación:

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

## CUERPO DE BOMBEROS

### Jefatura del Cuerpo de Bomberos

C/ Rufino Blanco 2, 7ª Madrid  
915 889 104/915 889 105

#### Canales de información general:

- 112 en caso de cualquier emergencia.
- Teléfono de información 010 o 915 298 210 para fuera de Madrid.
- Correo electrónico: [jcbomberos@madrid.es](mailto:jcbomberos@madrid.es)
- <http://www.madrid.es/bomberos>

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de las [actuaciones del Cuerpo de Bomberos](#).

El conjunto de parques de bomberos se distribuye en 4 zonas territoriales (Este, Sur, Centro y Norte), cuyas direcciones son:

Parque	Dirección postal	Metro	EMT
Parque 1	C/ Santa Engracia, 118	Ríos Rosas	3, 37, 149
Parque 2	C/ Rufino Blanco, 4	Manuel Becerra	12, 56, 143, 156, C2
Parque 3	Ronda de Toledo, 6	Puerta de Toledo	C2, 3, 148
Parque 4	C/ Emilia, 36	La Ventilla	42
Parque 5	Paseo de Sta. Mª de la Cabeza, 95	Usera	55, 60
Parque 6	C/ San Bernardo, 68	Noviciado	147
Parque 7	Av. de Hellín, s/n	San Blas	48, 165, 167
Parque 8	C/ Pío Felipe, s/n (incluye oficinas y aulas de la Escuela de Bomberos y PC)	Buenos Aires	54, 141, 143
Parque 9	Av. Monforte de Lemos, s/n	Barrio del Pilar	134, 137
Parque 10	C/ San Norberto c/v Avda. Real de Pinto (incluye el Taller y Almacén)	Villaverde Alto	79
Parque 11	C/ Mesena c/v Avda. de San Luis	Manoteras	7, 107, 125
Parque 12	Av. de los Poblados s/n	Aluche	131
Parque 13	C/ Las Santeras s/n	---	---

## GRÚAS

### Empresa Municipal de Transportes de Madrid, SA, (EMT)

C/ Cerro de la Plata, 4 (28007 Madrid)  
914 068 810

#### ▪ Horario de prestación del servicio:

- Para la retirada de vehículos: 24h. / Todos los días.
- Para el pago de la Tasa de la Grúa Municipal:



- El Depósito Municipal Colón. 24h / Todos los días.
- El Depósito Municipal Escuadrón – De 07:15 a 22:00h. / Todos los días.
- El resto de los depósitos – De 07:15 a 22:00h. / De lunes a viernes.

▪ **Coste del Servicio:**

- Las tarifas están publicadas en [www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es) y en los tabloneros de los depósitos.
- Pago de la tasa: en las ventanillas de los depósitos o a través del pago online en: [Localiza tu vehículo.](#)

- **Página web:** <http://www.emtmadrid.es/Atencion-al-cliente>

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables del conjunto de datos de la [Grúa Municipal](#).

Los depósitos del servicio de Grúa municipal son los siguientes:

Unidad	Dirección postal	teléfono	Transporte
Depósito Municipal de Colón	Pza. Jardines del Descubrimiento s/n (Pza. Colón)	914 068 810	EMT: 14,21,27,45,53,150 METRO: Serrano (L4) CERCANÍAS: Recoletos
Depósito Municipal de Ntra. Sra. Recuerdo	C/ Hiedra 26	914 068 810	EMT: 14,70,129,174 METRO Chamartín (L1-L10), Bambú (L1) CERCANÍAS: Chamartín
Depósito Municipal Pº Imperial	C/ Sta. Mª la Real de Nieva s/n	914 068 810	EMT: 17,36,41,62 METRO: Puerta de Toledo (L5) CERCANÍAS: Pirámides
Depósito Municipal Escuadrón	Antigua ctra. De El Pardo km 3,5 (junto Pte. Franceses)	914 068 810	EMT: 46,160,161
Depósito Municipal Vicálvaro	Av. Del Parque s/n esquina c/ Forjas	914 068 810	EMT: T23 (4,71,100,106, E3 + T23) Metro: Puerta de Arganda ((L9) + EMT T23) CERCANÍAS: C2- C7
Depósito Municipal Mediodía II	Camino de la China s/n	914 068 810	EMT: 130
Depósito Municipal mediodía III	Camino de la China s/n	914 068 810	Atención en Mediodía III EMT: 130

## MADRID CALLE 30

C/ Méndez Álvaro, 95 (28053 Madrid)  
915 303 080

### Canales de atención:

- Telefónica:
  - 112, para emergencias las 24 horas del día los 365 días del año
  - 915 303 080 en horario laboral de 8:30h a 17:30h de lunes a jueves y de 8:30h a 15h los viernes.
  - 91 539 12 36 (en el mismo horario) para información general.
- Correo electrónico:
  - [madridcalle30@mc30.es](mailto:madridcalle30@mc30.es): para información sobre trámites administrativos y de gestión, así como de atención al ciudadano.

- Página web: [www.mc30.es](http://www.mc30.es)

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de las [incidencias relacionadas con el tráfico en Calle 30](#).

## POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

Jefatura del Cuerpo de Policía Municipal

Av. Principal, 6 (28011 Madrid)

**Canales de atención**, las 24 horas de todos los días del año:

- **Telefónica:**
  - 112, para emergencias.
  - 092, para asuntos relativos a incidencias policiales.
  - 900 222 100, Servicio especializado en atención de emergencia y protección a las víctimas de violencia de género, doméstica y menores.
  - 915 880 824, 606 690 970, de **7 a 23 h**, todos los días del año para asuntos relativos a delitos de odio.
  -
- **Presencial:**
  - En todas las Comisarías Integrales de Distrito de la Policía Municipal.
  - En la Comisaría de Apoyo y Protección a la Mujer, Menor y Mayor.
  - En la Comisaría de Policía Judicial del Tráfico.
  - En la Comisaría de Gestión a la Diversidad de (7 a 23 h).
  - En Asuntos Internos.
  - En las Oficinas móviles de Atención a la Ciudadanía.

### Información general

- Teléfono general: 010 Línea Madrid o 915 298 210 (para fuera de Madrid)
- Página web: [www.madrid.es/policia](http://www.madrid.es/policia)
- Twitter: <https://twitter.com/policiademadrid>
- Facebook: <https://es-es.facebook.com/pyjmadrid>

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de los [siniestros de tráfico en la ciudad de Madrid registrados por la Policía Municipal](#).

## Localización y acceso a las Comisarías y dependencias prestadoras de los servicios

Comisaría	Dirección postal	Teléfono	Metro	Correo electrónico	EMT
Comisaría General Zona Este	Avda. Principal 6	914 804 320	Alto de Extrema dura - Lago	<a href="mailto:cpzonaeste@madrid.es">cpzonaeste@madrid.es</a>	31, 33, 36, 39, 65
Comisaría General Zona Oeste	Avda. Principal 6	914 804 348	Alto de Extrema dura - Lago	<a href="mailto:cpzonoeste@madrid.es">cpzonoeste@madrid.es</a>	31, 33, 36, 39, 65
Comisaría de Educación Vial	C/ Luis de Hoyos Sainz, 49 (Moratalaz)	913 016 685	Pavones	<a href="mailto:educacionvial@madrid.es">educacionvial@madrid.es</a>	8, 20, 30, 32, 71, 100, 130, 140, 142, 144
Parque Infantil de Tráfico (P.I.T)	C/ Luis de Hoyos Sainz, 49 (Moratalaz)	913 016 475	Pavones	<a href="mailto:educacionvial@madrid.es">educacionvial@madrid.es</a>	8, 20, 30, 32, 71, 100, 130, 140, 142, 144
Parque Infantil de Tráfico (P.I.T)	C/ Talbot nº 10 (Usera)	914 282 272	Renfe Orcasitas	<a href="mailto:educacionvial@madrid.es">educacionvial@madrid.es</a>	60
Parque Infantil de Tráfico (P.I.T.) Pista de Aluche	Avd. De las Águilas, 14 (Centro Deport. Municipal de Aluche)	913 016 475	Aluche	<a href="mailto:educacionvial@madrid.es">educacionvial@madrid.es</a>	17, 31, 34, 117, 121, 131, 138, 139, 155, H
Comisaría de Policía Judicial del Tráfico	Avda Principal 6	915 889 500	Alto de Extrema dura - Lago	<a href="mailto:atestadostrafico@madrid.es">atestadostrafico@madrid.es</a>	31, 33, 36, 39, 65

## Localización y acceso a las Comisarías Integrales de Distrito

Comisaría	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico Atención Ciudadanía	Teléfono Tutores	Correo electrónico Tutores
ARGANZUELA	Pº Chopera nº2	915 171 339	arganzuelaoacpm@madrid.es	915 171 339	agtutorarganzuela@madrid.es
BARAJAS	Trespaderne, 16	917 481 856	barajasoacpm@madrid.es	917 481 855	agtutorbarajas@madrid.es
CARABANCHEL	Avda. Carabanchel Alto 61	914 220 767	carabancheloacpm@madrid.es	914 220 764	agtutorcarabanchel@madrid.es
CENTRO NORTE	Pl. Santa Mª Soledad Torres Acosta, 2	915 329 412	centrooacpm@madrid.es	915 329 415	agtutorcentro@madrid.es
CENTRO SUR	Montera, 16	915 234 594	centrooacpm@madrid.es	915 211 551	agtutorcentro@madrid.es
CHAMARTÍN	Comandante Azcarraga 4	915 880 351	chamartinoacpm@madrid.es	915 886 560	agtutorchamartin@madrid.es
CHAMBERÍ	Raimundo Fernández Villaverde, 8	915 987 436	chamberioacpm@madrid.es	915 987 462	agtutorchamberi@madrid.es
CIUDAD LINEAL	Peloponeso 9	913 775 258	clinealoacpm@madrid.es	913 672 597	agtutorclineal@madrid.es
FUENCARRAL-EL PARDO	Avda. Soto Palacios, 7	917 281 597	fuencarraloacpm@madrid.es	917.280.833	agtutorfuencarral@madrid.es
HORTALEZA	Javier Quinto 2	913 824 338	hortalezaoacpm@madrid.es	913 825 040	agtutorhortaleza@madrid.es
LATINA	Rodrigo de Arana, 50	915 095 421	latinaoacpm@madrid.es	915 095 422	agtutorlatina@madrid.es
MONCLOA-ARAVACA	Avenida Valladolid, 6	917 584 634	moncloaoacpm@madrid.es	917 584 626	agtutormoncloa@madrid.es
MORATALAZ	Fuente Carrantona, 8	915 887 430	mortalazoacpm@madrid.es	915 887 446	agtutormortalaz@madrid.es
PUENTE VALLECAS	C/ Puerto Cardoso, nº 7	917 791 262	pvallecasoacpm@madrid.es	917 791 389	agtutorpvallecas@madrid.es

Comisaría	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico Atención Ciudadanía	Teléfono Tutores	Correo electrónico Tutores
RETIRO	Hoyuelo 7	914 343 638	retirooacpm@madrid.es	914 343 635	agtutorretiro@madrid.es
SALAMANCA	Pedro Heredia, 34	917 242 604	salamancaoacpm@madrid.es	917 241 008	agtutorsalamanca@madrid.es
SAN BLAS-CANILLEJAS	Estocolmo, 91	917 609 519	sanblasoacpm@madrid.es	917 609 520	agtutorsanblas@madrid.es
TETUÁN	Av. Asturias, 68	913 238 214	tetuanooacpm@madrid.es	913 238 278	agtortetuan@madrid.es
USERA	Doctor Tolosa Latour, 16	913 418 400	useraoacpm@madrid.es	913 417 944	agtutorusera@madrid.es
VICÁLVARO	Paseo Polideportivo, 138	917 602 425	vicalvarooacpm@madrid.es	917 602 423	agtutorvicalvaro@madrid.es
VILLA de VALLECAS	Av. Real de Arganda, 64	913 052 811	vivallecasoacpm@madrid.es	913 052 829	agtutorvivallecas@madrid.es
VILLAVERDE	Crta. Carabanchel - Villaverde,105	917 100 141	villaverdeoacpm@madrid.es	917 100 231	agtutorvillaverde@madrid.es

## SAMUR- PROTECCIÓN CIVIL

### Subdirección General SAMUR – Protección Civil

Ronda de las Provincias, 4, 6 y 7 (28011 Madrid)  
915 889 600

**Canales de atención**, las 24 horas de todos los días del año:

Telefónica, a través de:

112

CISEM

### Información general

Teléfono general: 010 Línea Madrid o 915 298 210 (para fuera de Madrid)

Correo electrónico: [samur@madrid.es](mailto:samur@madrid.es)

Teléfono: 915 88 96 00, de 8 a 20 h, todos los días del año (salvo fines de semana y fiestas) para información sobre trámites administrativos y de gestión.

Presencial en las oficinas: Ronda de las Provincias, 7 - 28011 Madrid

Horario: De lunes a viernes de 8 a 14 horas.

Página web: [www.madrid.es/samur](http://www.madrid.es/samur)

Twitter: [@SAMUR\\_PC](https://twitter.com/SAMUR_PC); [@madridprotcivil](https://twitter.com/madridprotcivil)

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de las [activaciones llevadas a cabo por SAMUR–Protección Civil](#).

SAMUR-Protección Civil dispone de 22 bases operativas:

Base	Dirección	Distrito
0	Ronda de las Provincias, 4-6-7 (Base Central - Casa de Córdoba)	Moncloa - Aravaca
1	Avenida Orovilla, 50	Villaverde
2	Calle de San Bernardo, 68	Centro
3	Calle de Federico Salmón, 8	Chamartín
4	Plaza de Agustín Gonzalez, 1	Ciudad lineal
5	Calle de Eugenia de Montijo, 90	Carabanchel
6	Francos Rodríguez 77 (entrada Calle Pirineos,1)	Moncloa - Aravaca
7	Travesía del Vino, 1	Moncloa - Aravaca
8	Calle Hoyuelo, 7	Retiro
9	Calle de Antonio López, 142 posterior	Usera
10	Calle de Infanta Mercedes, 32-34	Tetuán
11	Calle Silvano 165-167-169	Hortaleza
12	Avenida de Moratalaz, 48	Moratalaz
13	Avenida de Valladolid, 6	Moncloa - Aravaca
14	Calle Casuarina,10	Latina
15	Plaza de Colon (subterráneo)	Salamanca
16	Calle del Doctor Ramón Castro Viejo, 47	Fuencarral- el pardo
17	Calle las Santeras, 39	Vicálvaro
18	Avenida de Rafael Alberti, 49	Puente de Vallecas
19	Calle de Maria Sevilla Diago, 40	San Blas - Canillejas
21	Calle Playa América, 34	Barajas
22	Calle Pedro Heredia, 49	Salamanca
23	Pza. de Legazpi	Arganzuela
25	Calle del Monte Esquinza, 41	Chamberí

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de 17 de junio de 2023 del Alcalde 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 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.
- Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

## Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.
- Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Real Decreto 1507/2008, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil en la circulación de vehículos a motor.
- Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de la emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para las personas con discapacidad.
- Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.
- Orden PRE/1435/2013, de 23 de julio, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de transporte sanitario por carretera.
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- Ley 22/2006, de 4 julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

## Comunidad de Madrid

- Ley 1/2018, de 22 de febrero, de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 210/2021, de 15 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Marco de Organización de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Medidas en Materia Sanitaria.
- Ley 20/1998, de 27 de noviembre, de Ordenación y Coordinación de los Transportes Urbanos de la Comunidad de Madrid.

- Decreto 47/2015, de 7 de mayo, por el que se establece un modelo único de tarjeta de estacionamiento para las personas con discapacidad en el ámbito de la Comunidad de Madrid y se determinan las condiciones para su utilización.
- Decreto 61/2022, de 13 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece para la Comunidad de Madrid la ordenación y el currículo de la etapa de Educación Primaria.
- Decreto 128/1996, de 29 de agosto, por el que se regulan las características técnico-sanitarias de los vehículos-ambulancia residenciados en la Comunidad de Madrid para el transporte sanitario terrestre.
- Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Medidas en Materia Sanitaria.
- Ley 20/1998, de 27 de noviembre, de Ordenación y Coordinación de los Transportes Urbanos de la Comunidad de Madrid.

## Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza de Movilidad sostenible, de 5 de octubre de 2018.
- Ordenanza 4/2021, de 30 de marzo, de Calidad del Aire y Sostenibilidad.
- Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno en la ciudad de Madrid.
- Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica, de 25 de febrero de 2011.
- Ordenanza reguladora de la Publicidad exterior, de 30 de enero de 2009.
- Ordenanza de Diseño y Gestión de Obras en la Vía Pública, de 31 de mayo de 2006.
- Ordenanza Municipal Reguladora de los Pasos de Vehículos, de 26 de abril de 2006.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Retirada de Vehículos de la Vía Pública, de 6 de octubre de 1989.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Estacionamiento de Vehículos en Determinadas Zonas de la Capital, de 30 de noviembre de 1998.
- Ordenanza Reguladora de la Señalización y Balizamiento de las Ocupaciones de las Vías Públicas por Realización de Obras y Trabajos, de 30 de enero de 1992.
- Acuerdo de 19 de enero de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba el Plan Territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM)
- Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la integración de SAMUR Protección Civil en el Centro de Atención de Llamadas de urgencia Madrid 1-1-2 de la Comunidad de Madrid, firmado el 21 de mayo de 2021.