

2026

# Carta de Servicios

## **SAMUR-Protección Civil**

**Fecha de aprobación:** 18 de mayo de 2006  
**Fecha de certificación:** 22 de mayo de 2024  
**Fecha de última evaluación:** 24 de marzo de 2026



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)



*Cartas de servicios*

# ÍNDICE

<b>1. Presentación .....</b>	<b>3</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Compromisos de calidad.....</b>	<b>6</b>
Medidas de subsanación .....	13
Seguimiento y evaluación .....	14
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>14</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>15</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>17</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general.....</b>	<b>17</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	17
Otros datos de interés.....	20
<b>8. Normativa .....</b>	<b>21</b>

# 1. Presentación

## **SAMUR-Protección Civil, un compromiso con la vida**

SAMUR-Protección Civil es un servicio de emergencias sanitarias mixto, compuesto por personal funcionario y voluntario, uniformado y jerarquizado. Asume la responsabilidad de la asistencia sanitaria a las urgencias y emergencias, así como de la organización y atención sanitaria de catástrofes y situaciones de calamidad pública, ocurridas en la vía y locales públicos dentro del ámbito municipal de Madrid y en aquellos casos excepcionales en que su presencia sea necesaria fuera del mismo.

También se encuentra entre sus cometidos el organizar y planificar la cobertura preventiva y la respuesta en eventos de riesgo previsible. Asimismo, es responsable de la impartición de cursos para la formación sanitaria a la ciudadanía en situaciones de emergencia, rescate, preventivos y catástrofe.

Consciente del compromiso que contrae ha establecido en su organización un Sistema Integrado de Gestión, incluyendo los requisitos de calidad, medioambiente y gestión de emergencias y respuesta ante incidentes.

SAMUR-Protección Civil es un servicio municipal esencial que desarrolla sus funciones, consciente de que el valor que mejor le define es precisamente su compromiso:

- Con sus personas usuarias, con los que se obliga a prestar el mejor servicio público posible sobre la base de un firme espíritu de mejora continua y la máxima integridad ética.
- Con las personas que realizan sus tareas en él, personal funcionario y personal voluntario, en los que busca la excelencia profesional que sólo puede conseguirse a través del trabajo en equipo y la capacitación más exigente.
- Y con la propia Sociedad de la que forma parte, trabajando en su sostenibilidad y asumiendo los valores de responsabilidad y solidaridad necesarios para ello. Todo ello sobre la base de una organización sólida que toma la gestión en calidad como valor propio e indiscutible.

En resumen, SAMUR Protección Civil en cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan de Gobierno 2023-2027 “Garantizar la seguridad de la ciudad dotándola de las infraestructuras, los servicios y los recursos adecuados”, y “Favorecer el desarrollo de las personas priorizando a las vulnerables”, contrae con decisión un férreo **compromiso** con la Ciudad de Madrid: el compromiso con la vida.

Por ello, conocedor de la importancia de su cometido y de la necesidad de estrechar, aún más si cabe, su vínculo con la ciudadanía establece y desarrolla la presente Carta de Servicios para que los mismos puedan conocer y valorar a través de compromisos concretos cuantificables su preocupación por la mejora continua y la máxima eficacia en el desempeño de sus funciones.

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**:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere de prestar estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados y aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

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

- SAMUR-Protección Civil
- Bomberos
- Policía Municipal
- Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)
- Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
- Samur SOCIAL

## SAMUR-Protección Civil en cifras

<b>9,53</b> valoración de personas atendidas	<b>124.770</b> personas atendidas	<b>20,37 %</b> supervivencia de pacientes en parada cardíaca sin secuelas	<b>1.261</b> servicios preventivos cubiertos	<b>41.202</b> personas formadas en técnicas de RCP
---	---	---	---	--

Datos de 2025

## 2. Servicios prestados

### Atención sanitaria de urgencias y emergencias en la vía y locales públicos en la ciudad de Madrid:

- Asistir a personas que sufren un accidente de cualquier naturaleza.
- Asistir a personas que padecen una urgencia médica.
- Trasladar al hospital de destino más adecuado a la patología de las personas atendidas.
- Detectar situaciones de vulnerabilidad y proporcionar apoyo psicosocial a personas en situación de riesgo social o maltrato.

### Cobertura sanitaria y de Protección Civil en situaciones de riesgo previsible:

- Analizar todos los eventos de la ciudad comunicados por órganos oficiales para la evaluación del riesgo.
- Realizar la cobertura sanitaria y de Protección Civil de aquellos eventos que se consideren de riesgo.

### Coordinación y atención sanitaria en caso de catástrofe o incidente de múltiples víctimas:

- Desplegar los medios adecuados para dar respuesta a incidentes con múltiples personas afectadas.
- Coordinar los medios disponibles, ya sean propios o ajenos para dar una respuesta adecuada a situaciones de catástrofe conforme a los procedimientos de actuación conjunta existentes y al Plan de Emergencias Municipal del Ayuntamiento de Madrid y otros planes territoriales y especiales.

- Llevar a cabo formación conjunta con otros servicios de emergencias y seguridad mediante la realización de simulacros con Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Policía Nacional, Guardia Civil, Bomberos, Calle-30, etc.

#### **Canalización y organización de la participación ciudadana voluntaria en el ámbito de Protección Civil ante situaciones de urgencia, emergencia y catástrofes:**

- Seleccionar a las personas interesadas en formar parte del voluntariado municipal de Protección Civil.
- Formar a las personas seleccionadas en atención sanitaria, en actuaciones de prevención, en actividades de Protección Ciudadana y Procedimientos Especiales.
- Integrar al voluntariado en la estructura de SAMUR-Protección Civil.

#### **Formación a profesionales y a la 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 inicialmente a situaciones de emergencia con el fin de detectar cuándo alguien requiere asistencia sanitaria urgente, cuándo es necesario alertar a SAMUR-Protección Civil y qué datos aportar y, sobre todo, que conozcan las técnicas básicas y su aplicación práctica a situaciones en la que la vida de una persona puede estar en peligro.

#### **Información:**

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con las reclamaciones, autorizaciones administrativas, solicitud de formación a la ciudadanía, solicitud de visitas, etc.

#### **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:**

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- 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 gratuitos 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

Garantizamos una atención sanitaria de emergencia eficaz y de calidad, evaluando los resultados clínicos de los pacientes atendidos y la satisfacción de las personas usuarias del servicio.

Indicador 1.1. Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días igual o superior al 82%

Indicador 1.2. Valoración de las personas atendidas por SAMUR-PC superior a 8,8 sobre 10.

Indicador 1.3. Porcentaje de reclamaciones tramitadas en relación con el número de servicios prestados inferior al 0,04%.

Indicador 1.4. Supervivencia a los 7 días en pacientes con traumatismos graves igual o superior al 88%.

Indicador 1.5. Supervivencia sin secuelas neurológicas en pacientes con parada cardiorrespiratoria igual o superior al 18%

Indicador 1.6. Satisfacción ciudadana con SAMUR- PC superior a 7,5 sobre 10.

---

#### Compromiso 2

Prestamos una respuesta rápida y eficaz ante las emergencias sanitarias, reduciendo al máximo los tiempos de llegada al lugar del incidente.

Indicador 2.1. Tiempo de medio de respuesta global del Servicio inferior a 10 minutos.

Indicador 2.2. Porcentaje de casos con tiempo de respuesta inferior a 10 minutos igual o superior al 60%

Indicador 2.3. Porcentaje de casos con tiempo de respuesta inferior a 17 minutos igual o superior al 95%.

Indicador 2.4 Porcentaje de casos con tiempo respuesta inferior o igual a 20 minutos igual o superior al 99%.

---

### **Compromiso 3**

Aseguramos la calidad asistencial en el lugar de la actuación, mediante la presencia de profesionales médicos y de enfermería adicionales, en las intervenciones con pacientes graves.

Indicador 3.1. Presencia de un segundo profesional médico en las atenciones a pacientes graves en al menos el 96% de los casos.

Indicador 3.2. Presencia de un segundo profesional de enfermería en las atenciones a pacientes con parada cardiorrespiratoria o politraumatismo grave en al menos el 95% de los casos.

---

### **Compromiso 4**

Evaluamos el desempeño asistencial de los profesionales médicos, de enfermería y TES que intervienen en la escena con el fin de garantizar la calidad de la atención prestada.

Indicador 4.1. Profesionales con desempeño asistencial bueno o muy bueno (mediana  $\geq 75$  sobre 100) igual o superior al 88%.

---

### **Compromiso 5**

Realizamos seguimiento clínico durante los 10 días siguientes a la atención de los pacientes graves para evaluar la adecuación de la asistencia prestada y su evolución posterior.

Indicador 5.1. Pacientes graves sobre los que se obtiene información de evolución clínica hospitalaria antes de los 10 días desde el ingreso, en al menos el 99% de los casos.

---

### **Compromiso 6**

Garantizamos la formación continuada del personal de SAMUR-Protección Civil en asistencia sanitaria de emergencias.

Indicador 6.1. Porcentaje de profesionales en activo que reciben más de 30 horas anuales de formación en emergencias igual o superior al 95%.

Indicador 6.2. Número medio de acciones formativas anuales por profesional igual o superior a 4,5.

---

### **Compromiso 7**

Prestamos la atención sanitaria con especial cuidado en el respeto, educación, amabilidad, empatía y trato humano hacia las personas usuarias del servicio.

Indicador 7.1. Valoración del trato personal y humano recibido por las personas usuarias igual o superior a 9 sobre 10.

---

### **Compromiso 8**

Garantizamos la atención psicológica en situaciones de especial impacto emocional, así como la formación de los profesionales sanitarios en el manejo de estas situaciones.

Indicador 8.1. Disponibilidad de la Unidad de Intervención Psicológica en intervenciones requeridas igual o superior al 90%.

Indicador 8.2. Acciones formativas anuales en competencias no técnicas dirigidas a personal sanitario para manejo de situaciones de alto impacto emocional igual o superior a 2 acciones al año.

---

### **Compromiso 9**

Ofrecemos atención especializada a colectivos en situación de vulnerabilidad (personas mayores, menores, víctimas de violencia de género, víctimas de abuso sexual, personas con tendencias suicidas y personas con discapacidad).

Indicador 9.1. Activaciones de atención a colectivos vulnerables. *Indicador informativo.*

Indicador 9.2. Atención a la totalidad de las demandas detectadas correspondientes a personas en situación de vulnerabilidad.

---

### **Compromiso 10**

Mantenemos un dispositivo permanente para la atención de incidentes complejos (con múltiples víctimas y/o de riesgo biológico y/o químico) y de cobertura a eventos de riesgo previsible.

Indicador 10.1. Operatividad de los vehículos de intervención en incidentes complejos igual o superior al 94%.

Indicador 10.2. Número de personas voluntarias especializadas en atención a incidentes complejos y eventos de riesgo previsible igual o superior a 400.

Indicador 10.3. Porcentaje de personal funcionario con formación específica en materia de IMV, NRBQ, incidentes complejos, SVACOM, DRP, etc. igual o superior al 95%

---

### **Compromiso 11**

Realizamos simulacros y ejercicios operativos que permitan mejorar la coordinación entre los servicios de emergencia.

Indicador 11.1. Número de simulacros de incidentes de múltiples víctimas y catástrofes realizados al año igual o superior a 30.

---

### **Compromiso 12**

Garantizamos la capacidad operativa necesaria para dar respuesta simultánea a incidentes con múltiples víctimas en hasta cuatro focos de actuación.

Indicador 12.1. Número de hospitales de campaña (Puestos Sanitarios Avanzados) disponibles igual o superior a 9.

Indicador 12.2. Número de vehículos sanitarios operativos igual o superior a 200.

Indicador 12.3. Número de personas voluntarias disponibles con formación oficial acreditada igual o superior a 1100.

Indicador 12.4. Tiempo de activación-llegada del vehículo IMV igual o inferior a 15 minutos en al menos el 85% de los casos.

---

### **Compromiso 13**

Garantizamos la cobertura sanitaria de los eventos comunicados que sean evaluados como de riesgo.

Indicador 13.1. Eventos de riesgo comunicados con cobertura sanitaria realizada en el 100% de los casos.

Indicador 13.2. Porcentaje de reclamaciones sobre los servicios preventivos realizados inferior al 1%.

---

### **Compromiso 14**

Proporcionamos formación inicial y continuada al personal voluntario para que obtengan y mantengan su acreditación oficial.

Indicador 14.1. Personas voluntarias con la acreditación oficial. *Indicador informativo.*

Indicador 14.2. Media de horas anuales de formación del personal voluntario en activo igual o superior a 15.

---

### **Compromiso 15**

Impartimos formación dirigida a la ciudadanía en general, mediante el programa "Alertante", centrada en la actuación inicial ante situaciones de emergencia, con el objetivo de lograr una alta participación y una valoración muy positiva por parte de las personas formadas.

Indicador 15.1. Ratio acumulada alertante (SAMUR-PC) /habitantes ciudad de Madrid. *Indicador informativo*

Indicador 15.2. Número de cursos "Alertante" impartidos al año igual o superior a 650.

Indicador 15.3. Número de participantes al año en cursos “Alertante” igual o superior a 25000.

Indicador 15.4. Valoración de la formación “Alertante” por parte de los alumnos igual o superior a 4 sobre 5.

---

### **Compromiso 16**

Impartimos formación dirigida a profesionales de otros servicios que, por su condición, pueden ser los primeros en hacer frente a situaciones de emergencia, mediante el programa “Primer Respondiente”.

Indicador 16.1 Número de cursos “Primer Respondiente” impartidos al año igual o superior a 200.

Indicador 16.2 Número de participantes al año en cursos de “Primer Respondiente” igual o superior a 4000.

---

### **Compromiso 17**

Impulsamos y mantenemos convenios de colaboración para la formación práctica especializada, dirigidos a estudiantes universitarios de grado y posgrado de profesiones sanitarias, favoreciendo su capacitación en el ámbito de las emergencias.

Indicador 17.1 Número de personas formadas al año en emergencias sanitarias y psicológicas igual o superior a 1.300.

Indicador 17.2 Número de guardias al año dedicadas a formación de alumnado externo igual o superior a 3500.

Indicador 17.3 Valoración por parte de los alumnos-as de la formación en prácticas recibida igual o superior a 4 sobre 5.

---

### **Compromiso 18**

Facilitamos información actualizada sobre el servicio a través de la web y redes sociales.

Indicador 18.1. Número de visitas anuales a la página web de SAMUR-PC igual o superior a 100.000.

Indicador 18.2. Número de seguidores en redes sociales igual o superior a 100.000.

---

### **Compromiso 19**

Promovemos el conocimiento del servicio mediante visitas, charlas y conferencias.

Indicador 19.1 Número anual de visitas realizadas a SAMUR-PC igual o superior a 50.

Indicador 19.2 Número anual de charlas y conferencias impartidas por SAMUR-PC igual o superior a 100.

---

### **Compromiso 20**

Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 20.1. Número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones registradas al año. *Indicador informativo.*

Indicador 20.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones respondidas en un plazo menor o igual a 30 días igual o superior al 80%.

Indicador 20.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones respondidas en un plazo menor o igual al 100%.

### **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 de Madrid](#) Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- Solicitar el servicio, a través del número único europeo de emergencia 112.
- Recibir una pronta y adecuada intervención de los servicios de asistencia.
- Recibir atención por personal cualificado de la forma más eficaz posible y con los medios más idóneos y avanzados disponibles, según las necesidades de las personas usuarias y de acuerdo con la información facilitada por las mismas.
- Recibir información con un lenguaje asequible sobre su proceso y las medidas diagnósticas y terapéuticas a aplicar.
- 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.
- Negarse al tratamiento y a pedir alta voluntaria, excepto en los casos señalados en el apartado anterior.
- 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).
- Conocer y utilizar las vías de reclamaciones, sugerencias y consultas establecidas por el Ayuntamiento de Madrid.
- Conocer la identidad de los/las profesionales que realizan su asistencia, salvo que razones de seguridad o legales exijan lo contrario.

- En el caso de menores, a que se les consulte en relación con las intervenciones que puedan adoptarse sobre su salud de acuerdo con lo que determine la normativa vigente, a fin de que su opinión sea considerada como un factor determinante.
- La confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y a que se vele por su intimidad durante la asistencia sanitaria.
- Ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Disponer de un informe sanitario realizado al finalizar el proceso asistencial.
- En situación de catástrofe, a la actuación de la Administración cuando ésta se produzca, a la formación y divulgación en esta materia, a recibir información veraz y oportuna de los riesgos colectivos graves que puedan afectarles y de las medidas que pueden tomar para hacerles frente.

## Responsabilidades

- Tratar con el máximo respeto al personal sanitario que interviene y colaborar en el cumplimiento de las normas establecidas por SAMUR-Protección Civil.
- Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones dadas por SAMUR-Protección Civil.
- Cuidar las instalaciones donde se realiza su atención y mantener su habitabilidad.
- Proporcionar la información o documentación médica y administrativa que sea necesaria para que se le pueda prestar la adecuada asistencia.
- 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 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.es) .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, SAMUR-Protección Civil dispone de los siguientes canales de participación:

- Cuerpo de voluntarios de Protección Civil.
- Web SAMUR-Protección Civil ([www.madrid.es/samur](http://www.madrid.es/samur)).
- Cursos de Formación a la Ciudadanía.
- Jornadas Municipales sobre Catástrofes, de carácter bienal y alcance internacional.
- Otras jornadas de interés científico y socio-sanitario (analítica en emergencias maltrato infantil, psicología de emergencias, etc.)
- Participación en proyectos internacionales.
- Convenios de colaboración con otras instituciones, docentes y profesionales.
- Trabajos y publicaciones de investigación.
- Encuesta anual de satisfacción de personas usuarias.
- Visitas programadas al servicio.
- Redes sociales: X (@SAMUR\_PC; @madridprotcivil) e Instagram (@samur\_proteccioncivil)

## 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 SAMUR-Protección Civil. Están en: [Trámites/Emergencias y Seguridad](#):

Son:

- [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  
Dirección General de Samur Protección Civil (DGSPC)

Avda. Principal 2. 28011 Madrid

915 887 944

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



## Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Subdirección General SAMUR – Protección Civil

Ronda de las Provincias, 4, 6 y 7. 28011 Madrid

915 132 396 / 915 132 395

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

SAMUR-Protección Civil tiene su sede central en Ronda de las Provincias nº 4, 6 y 7, Casa de Campo, 28011 Madrid. En esta sede, denominada Base 0, se encuentran las dependencias administrativas, el parque de vehículos y la sede de Protección Civil (Casa de Córdoba).

SAMUR-Protección Civil dispone además de 24 bases operativas distribuidas por todo el municipio de Madrid, atendiendo a las características demográficas y geográficas de cada zona, lo que permite dar cobertura sanitaria en unos tiempos de respuesta adecuados.

La ubicación de las bases se recoge en la siguiente tabla:

BASE	UBICACIÓN	DISTRITO
0	Ronda de las Provincias 7 (BASE CENTRAL)	Moncloa-Aravaca
1	Avenida Orovilla,50	Villaverde
2	Calle de San Bernardo, 68	Centro
3	Calle de Federico Salmón, 8	Chamartín
4	Calle Peloponeso, 9	Ciudad Lineal
5	Calle de Eugenia de Montijo, 90	Carabanchel
6	Calle 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, 32-34-36	Tetuán
11	Calle Arequipa,4	Hortaleza
13	Avenida de Valladolid, 6	Moncloa-Aravaca
14	Calle Casuarina, 10	Latina
15	Plaza de Colón (subterráneo)	Salamanca
16	Calle del Doctor Ramón Castroviejo, 47	Fuencarral-El Pardo
17	Calle las Santeras, 39	Vicálvaro
19	Calle de María Sevilla Diago,40	San Blas - Canillejas
20	C/ Real de Arganda, 64	Villa de Vallecas
21	Calle Playa América, 34	Barajas
22	Calle Pedro Heredia, 34	Salamanca
23	Plaza de Legazpi, 7	Arganzuela
25	Calle del Monte Esquinza, 41	Chamberí
26	Avenida de Buenos Aires, 17	Puente de Vallecas

## Otros datos de interés

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

- Telefónica:
  - 112, para emergencias.
  - 915 132 395 / 915 132 396 de 8 a 14 h todos los días del año (salvo fines de semana y fiestas) para información sobre trámites administrativos y de gestión.
- Correo electrónico:
  - [samur@madrid.es](mailto:samur@madrid.es): para información sobre trámites administrativos y de gestión.

### Información general

- Teléfono general: 010 Línea Madrid o 914 800 010. Si llama desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Página web: [www.madrid.es/samur](http://www.madrid.es/samur) (Inicio>El Ayuntamiento>Emergencias y Seguridad>SAMUR)
- X: @SAMUR\_PC; @madridprotcivil
- Instagram: @samur\_proteccioncivil

### Publicaciones

- Manual de procedimientos SAMUR-Protección Civil 2025- 2.0
- Guía de primeros auxilios SAMUR - Protección Civil 2020
- Manual de buenas prácticas en seguridad
- Manual de buenas prácticas en prevención de riesgos laborales
- Normativa legal aplicable a todos los aspectos del servicio de emergencias SAMUR-Protección Civil. Versión julio 2025
- Infografía ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS - LLAMADA 112
- Infografía CADENA DE SUPERVIVENCIA

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 SAMUR-PC. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

SAMUR-Protección Civil participa en los siguientes **proyectos internacionales**:

**KnowEMS (Knowledge Network Of Workable Emergency Medical Systems)**, perteneciente al programa KAPP (Knowledge for Action in Prevention & Preparedness) cuyo objetivo es crear una red de Servicios de Emergencias Sanitarias, vinculada con Servicios de Emergencias no sanitarias (Protección Civil, Policía y Bomberos), para intercambiar experiencias, buenas prácticas, lecciones aprendidas y debatir sobre los retos enfrentados durante las operaciones de los Servicios de Emergencias durante las intervenciones más destacadas.

**23-ES-DIG-EUGENIA** (Advanced uses of 5G for emergency health interventions in the tunnels of the M-30 in the city of Madrid), perteneciente al programa CEF (Connecting Europe Facility) cuyo objetivo es desarrollar e implantar usos avanzados de 5G para intervenciones de emergencia en parte de los túneles de calle 30, por ejemplo. dotar de conexión 5G a las Unidades de Soporte Vital Avanzado con cámaras de alta resolución y micrófonos de calidad para transmitir información en tiempo real desde el lugar del incidente al centro de control, al médico jefe de guardia de SAMUR-PC (que podría estar a su vez desplazándose) y al hospital útil de destino del paciente, permitiéndoles además visualizar en tiempo real los equipos de medición de los signos vitales. Otro ejemplo sería incorporar un traductor simultáneo en tiempo real para superar las posibles barreras idiomáticas del paciente con un sistema implantado en Edge, de baja latencia, que permita conversaciones en tiempo real.

## 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 y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

## Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 14/1986, de 25 de abril de 1986, General de Sanidad.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- Real Decreto 524/2023, de 20 de junio, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Real Decreto 189/2013, de 15 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación.
- Real Decreto 22/2014, de 17 de enero, por el que se modifica el 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.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Real Decreto 640/2014, de 25 de julio, por el que se regula el Registro Estatal de Profesionales Sanitarios.
- 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.

## Comunidad de Madrid

- Ley 25/1997, de 26 de diciembre, que regula el servicio de atención de urgencias 112.
- Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid.
- Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.
- Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional.
- Decreto 51/2006, de 15 de junio, del Consejo de Gobierno, Regulador del Régimen Jurídico y Procedimiento de Autorización y Registro de Centros, Servicios y Establecimiento Sanitarios de la Comunidad de Madrid.
- Ley 5/2023, de 22 de marzo, de creación del Sistema Integrado de Protección Civil y Emergencias de la Comunidad de Madrid. (
- Decreto 61/1989, de 4 de mayo, por el que se crea la Comisión de Protección Civil de la Comunidad de Madrid, se establece su composición y se determinan sus funciones y su régimen de funcionamiento.
- Acuerdo de 30 de abril de 2019, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad de Madrid. (BOCM de 14 de mayo de 2019)
- Decreto 159/2017, de 29 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil ante el riesgo de accidentes en el transporte de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril de la Comunidad de Madrid (TRANSCAM).
- Decreto 165/2018, de 4 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Agrupaciones Municipales de Voluntarios de Protección Civil en la Comunidad de Madrid.
- Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid (BOCM de 27 de diciembre de 2024, BOE de 20 de marzo de 2025)
- Orden 1126/2023, de 11 de julio, de la Consejería de Sanidad, por la que se derogan diversas órdenes en materia de requisitos de habilitaciones de transporte sanitario, inscripciones en registros y determinados procedimientos

- Orden 1158/2018, de 7 de noviembre, del Consejero de Sanidad, por la que se regulan los requisitos técnicos generales y específicos de los centros y servicios sanitarios sin internamiento, de los servicios sanitarios integrados en una organización no sanitaria y de la asistencia sanitaria prestada por profesionales sanitarios a domicilio en la Comunidad de Madrid
- Orden 781/2016, de 10 de agosto, por la que se renueva la autorización de funcionamiento de diversos centros de titularidad pública.
- Ley 6/2009, de 16 de noviembre, de Libertad de Elección en la Sanidad de la Comunidad de Madrid.
- Orden 1126/2023, de 11 de julio, de la Consejería de Sanidad, por la que se derogan diversas órdenes en materia de requisitos de habilitaciones de transporte sanitario, inscripciones en registros y determinados procedimientos.

## **Ayuntamiento de Madrid**

- Decreto 125/1998, de 2 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Voluntariado Municipal de Protección Civil.
- Decreto del Delegado de Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias por el que se aprueba la Instrucción relativa a la formación e intervenciones del Cuerpo de Bomberos como primer interviniente sanitario, Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid del 15 de febrero de 2016.
- Reglamento del Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil, Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid del 24 de julio de 1982.
- Plan Territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM), aprobado por Acuerdo de Junta de Gobierno de 19 de enero de 2023.
- Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

Además, en materia de colaboración:

- 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.