

2023

Carta de Servicios

# Agentes de Movilidad

Fecha de aprobación:	29 de noviembre de 2007
Fecha de certificación:	23 de diciembre de 2020
Fecha de última evaluación:	8 de marzo de 2023



**C** 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

<b>1. Presentación.....</b>	<b>1</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Compromisos de calidad.....</b>	<b>7</b>
Medidas de subsanación .....	11
Seguimiento y evaluación .....	11
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>12</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>14</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general.....</b>	<b>14</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	14
Otros datos de interés .....	15
<b>8. Normativa .....</b>	<b>17</b>

# 1. Presentación

## Los agentes de movilidad velando por la movilidad sostenible y el medio ambiente

Madrid es la capital de España y el **mayor** municipio de la Comunidad de Madrid y de España en su conjunto. La ciudad tiene casi **3.286.000** habitantes (datos 1/1/22) con una población del área metropolitana de aproximadamente **6,8 millones**. Es la **tercera mayor** área metropolitana de la Unión Europea (UE) después de las de Londres y París. El propio municipio cubre un área de 604.3 km<sup>2</sup>.

Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro es uno de los objetivos que el Ayuntamiento de Madrid se ha marcado con el fin de lograr una ciudad habitable en un entorno en el que diariamente trabajan al menos 8,4 millones de personas, se producen unos 3,5 millones de viajes de trabajo y alrededor de 4 millones de personas usan el transporte público.

El Ayuntamiento de Madrid debe abordar y gestionar una movilidad urbana compleja, pero, además, hacerla sostenible, y en este empeño está directamente implicado el Cuerpo de agentes de Movilidad.

El Cuerpo de Agentes de Movilidad fue creado el 27 de enero de 2004 con dos objetivos básicos:

- Liberar al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid de aquellas labores relacionadas con el tráfico que más personal detraían, con el fin de reforzar su compromiso con la ciudadanía por la seguridad.
- Gestionar el tráfico en Madrid con personal especializado de dedicación exclusiva y con el compromiso de la presencia física permanente.

La aprobación en 2018 de la Ordenanza de Movilidad Sostenible dotó al Cuerpo de Agentes de Movilidad de una mayor proyección, tanto de sus tareas, como de su propia identidad, caracterizándose el Cuerpo hoy en día por ser un servicio de proximidad a la ciudadanía, dirigido a colaborar en un concepto de movilidad que se entiende ya como un espacio de convivencia entre diferentes medios de transporte y en el que el peatón aparece como un elemento importante, en el que hay que pensar de forma prioritaria en la búsqueda de un entorno ciudadano más habitable y amable.

Las modificaciones normativas tanto de la de la Ordenanza de Movilidad Sostenible como de la nueva Ordenanza de Calidad del Aire y Sostenibilidad en el transcurso del año 2021 han ampliado y reforzado las competencias de los Agentes de Movilidad en materia de medio ambiente y sostenibilidad, especialmente en el ámbito de las Zonas de Bajas Emisiones.

La seguridad y la protección del medio ambiente se constituyen, además, como principios de primer orden en la consecución de la ciudad que queremos.

Asimismo, esta **Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad** 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 todos.

Esta agenda se estructura en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y **169 metas**, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea especialmente con el **Objetivo 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles** como base para la consecución del resto de objetivos.

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**:

- Dar a conocer a la ciudadanía los servicios que presta el Cuerpo de Agentes de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid y las condiciones en que se realizan.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos adquiridos en la prestación de estos servicios.
- Dar a conocer a la ciudadanía los derechos que poseen en relación con esos servicios, así como las responsabilidades y obligaciones que se derivan de los mismos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Mostrar y aportar transparencia en el proceso de prestación del servicio.

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

- Transporte en Autobús Urbano.
- Grúa municipal.



## El Cuerpo de Agentes de Movilidad en cifras:

<b>27.713</b> solicitudes directas de actuación de la ciudadanía	<b>6.427</b> actuaciones en vehículos abandonados	<b>4.251</b> denuncias por infracciones relacionadas con el medioambiente	<b>5.999</b> actuaciones sobre el Transporte Público	<b>8,77</b> valoración del trato recibido en una escala de 0 a 10.
---	--	--	---	---

Año 2022

## 2. Servicios prestados

### Zonas de actuación del Cuerpo de Agentes de Movilidad

- La zona de intervención y despliegue preferente está constituida por los distritos comprendidos en el interior del perímetro de M-30 y glorietas adyacentes (Puente Segovia, Marqués de Vadillo, Glorieta de Cádiz y Puente Vallecas y otras vías principales).
- Fuera de esta zona, la vigilancia del tráfico corresponde principalmente al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, participando el Cuerpo de Agentes de Movilidad en labores de apoyo, tales como atención a los requerimientos que le formule la EMT.
- En todo el término municipal se prestan servicios de seguimiento y control de vehículos en situación de posible abandono en la vía pública, así como también se emiten autorizaciones e informes en materia de ocupación de la vía pública.

### Horario de servicio:

Lunes a viernes: 6:30 – 22:00 horas

Sábados, domingos y festivos: 7:30 – 21:00 horas

### Servicios:

#### Regulación, ordenación y control del tráfico ordinario:

- a) Permanecer y vigilar activamente los puestos fijos de circulación:
  - De forma constante.
  - En horas punta.

- De manera ocasional, dependiendo de la intensidad y la problemática circulatoria.
- b) Vigilar itinerarios, en función de la intensidad y la problemática circulatoria.

### **Regulación del tráfico ante eventos especiales e imprevistos:**

Ante servicios y situaciones especiales planificadas e imprevistas (celebración de grandes eventos deportivos, culturales y religiosos, actos institucionales, manifestaciones, realización de grandes obras, catástrofes, etc.):

- Regular el tráfico.
- Establecer y señalizar cortes de tráfico y desvíos alternativos.

### **Vigilancia de la seguridad vial:**

- a) Vigilar y denunciar infracciones:
- Que atenten gravemente contra la seguridad vial:
    - Exceso de velocidad (radares en zonas especialmente sensibles y de difícil acceso: colegios, centros de mayores, etc.).
    - Infracciones dinámicas (semáforo, maniobras peligrosas...).
    - Seguridad pasiva (cinturón, casco...).
    - Alcoholemia.
  - Que limiten la movilidad, relativas a:
    - Vehículos mal estacionados, retirando aquellos que obstaculicen gravemente la circulación mediante el servicio de grúa.
    - Accesos indebidos a las Zonas de Bajas Emisiones
  - Relativas a los requisitos administrativos de conductores y vehículos.
- b) Participar en campañas de seguridad vial:
- Divulgando verbalmente los objetivos perseguidos con la campaña correspondiente: atropellos, carril bus, utilización de teléfonos móviles, cascos, cinturones, sistemas de retención infantil, etc.
  - Reforzando los servicios relativos a la campaña.
  - Realizando un seguimiento de los resultados obtenidos.

### **Apoyo al transporte:**

- Mantener operativas las zonas de carga y descarga y las paradas y carriles de circulación de uso reservado al transporte público (bus, taxi, etc.).
- Vigilar la red básica del transporte (EMT)

### **Protección del medio ambiente, relacionado con la contaminación producida por el tráfico rodado:**

- Vigilar e identificar vehículos con indicios de posible exceso de humos y/o ruidos.
- Comprobar la documentación del vehículo.
- Remitirlos con carácter obligatorio a los servicios técnicos para inspección y medición de emisiones contaminantes.
- Realizar actuaciones con vehículos presumiblemente abandonados en la vía pública
- Participar en las vigilancias de las restricciones de tráfico en caso de alerta atmosférica.
- Control de la nueva zona de bajas emisiones

### **Atención a la ciudadanía en determinados incidentes de tráfico que dificultan la movilidad:**

Asistir a la ciudadanía cuando esta lo requiera en determinados incidentes relativos al tráfico dentro de su área de actuación:

- Estacionamientos indebidos y obstaculizaciones: ocupación de pasos de carruaje, doble fila, pasos de peatones, aceras, reservas de minusválidos, mudanzas, rodajes, obras vía pública, etc.
- Retenciones y vías congestionadas.

### **Atención en accidentes de tráfico:**

- Asegurar y señalizar la zona.
- Identificar la necesidad y solicitar, en su caso, los servicios necesarios:
  - Asistencia médica (SAMUR), si hay heridos.
  - Unidad de Atestados de Policía Municipal, si hay heridos, síntomas de alcoholemia u otros delitos contra la seguridad vial.
  - Bomberos.
  - Limpieza urgente (SELUR).
- Comprobar la documentación de las personas implicadas.
- Regular la circulación en la zona reduciendo las posibles retenciones generadas hasta la retirada de todos los vehículos.
- Verificar que la calzada quede en perfectas condiciones de seguridad.

### Ocupaciones temporales de la vía pública:

- Tramitar las solicitudes de ocupación de la vía pública en los casos en que la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación es competente para ello y a la Subdirección General de Agentes de Movilidad le corresponde su ejecución.
- Recibir en todo momento la ayuda para tramitar tales expedientes ya sea a iniciativa de los técnicos encargados de ello como a iniciativa de la persona interesada, así como información relativa al estado de sus solicitudes.

### Atención en simulacros de evacuación de edificios:

- Dar apoyo logístico para ordenar el tráfico en las concentraciones de personas derivadas de simulacros de evacuación de edificios.

### Información:

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar de los trámites relativos a las ocupaciones temporales de la vía pública competencia de la Subdirección General de Agentes de Movilidad.

### 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 010 o 915 298 210. 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

Identificamos los 29 enclaves de mayor intensidad de circulación y los vigilamos activamente un 98% de las jornadas anuales.

Indicador 1.1. Enclaves de mayor intensidad de circulación identificados.

Indicador 1.2. Porcentaje de cobertura de los enclaves identificados.

---

#### Compromiso 2

Reforzamos la seguridad vial y para ello controlamos la velocidad de al menos 900.000 vehículos al año a través de operativos de radar.

Indicador 2.1. Vehículos controlados.

---

#### Compromiso 3

Contribuimos a reducir las situaciones de peligro en la circulación controlando el exceso de velocidad en al menos 1.200 emplazamientos definidos como zonas de alto riesgo de accidente (\*).

(\*) Se consideran zonas de alto riesgo aquellos puntos con alta siniestralidad, relevantes para la seguridad vial, con alta ocupación peatonal -entorno de colegios, centros de mayores hospitales, etc.- o con concentración de requerimientos por parte de la ciudadanía.

Indicador 3.1. Emplazamientos de vigilancia de exceso de velocidad en las zonas de alto riesgo.

---

#### Compromiso 4

Realizamos 20 campañas especiales de control y seguridad vial relacionadas con aspectos tales como la seguridad del tráfico, la convivencia entre los peatones y los

distintos medios de desplazamiento, la protección de las personas de movilidad reducida y la protección el medio ambiente urbano.

Indicador 4.1. Campañas especiales de control y seguridad vial.

---

### **Compromiso 5**

Conseguimos una mayor disciplina vial haciendo que el porcentaje de vehículos denunciados en las campañas especiales no exceda del 40% de media anual de los vehículos controlados.

Indicador 5.1. Porcentaje de denuncias por vehículos controlados en campaña realizadas.

---

### **Compromiso 6**

Protegemos el derecho a la libre movilidad de personas con movilidad reducida controlando el uso fraudulento de las tarjetas de estacionamiento emitidas especialmente para estas personas, para conseguir que no más del 15% de las tarjetas controladas sean fraudulentas y consiguientemente retiradas o denunciadas.

Indicador 6.1. Porcentaje de tarjetas PMR retiradas o denunciados en relación a las controladas.

---

### **Compromiso 7**

Reforzamos la fluidez de la circulación de los autobuses públicos urbanos y el uso de las reservas de carga y descarga, atendiendo al 100% de los requerimientos de vigilancia de puntos conflictivos, que nos haga la EMT y realizando al menos 16.000 visitas de inspección del uso de dichas reservas.

Indicador 7.1. Porcentaje de sesiones de vigilancia realizadas a requerimiento de la EMT.

Indicador 7.2. Visitas de inspección realizadas en el correcto uso de las reservas de carga y descarga.

---

**Compromiso 8**

Contribuimos a la protección de un medio ambiente más sostenible aumentando un 10% el número de vehículos controlados por ITV (Inspección Técnica de Vehículos) sobre el estándar del año anterior.

Indicador 8.1. Vehículos controlados por ITV.

---

**Compromiso 9**

Actuamos sobre los residuos sólidos urbanos, atendiendo al menos al 96% de los avisos de retirada de vehículos abandonados en la vía pública.

Indicador 9.1. Avisos de retirada de vehículos abandonados en la vía pública.  
Indicador informativo.

Indicador 9.2. Porcentaje de avisos de retirada de vehículos abandonados en la vía pública atendidos.

---

**Compromiso 10**

Damos respuesta a los requerimientos de la ciudadanía por incidentes relacionados con la movilidad llegando al lugar del incidente en un tiempo medio de 19 minutos. Atendemos el 64% en 20 minutos o menos, el 96% en 45 minutos o menos y el 97% en un máximo de 90 minutos.

Indicador 10.1. Tiempo medio de llegada al lugar del incidente.

Indicador 10.2. Porcentaje de llegada al lugar del incidente en plazo menor o igual a 20 minutos

Indicador 10.3. Porcentaje de llegada al lugar del incidente en plazo menor o igual a 45 minutos.

Indicador 10.4. Porcentaje de llegada al lugar del incidente en plazo menor o igual a 90 minutos.

Indicador 10.5. Requerimientos ciudadanos recibidos. Indicador informativo.

---

**Compromiso 11**

Atendemos a la ciudadanía con un personal profesional, amable y cortés. El objetivo es que la valoración en relación con el trato recibido sea igual o superior a 8,25 en una escala de 0 a 10 y que las reclamaciones en ningún caso sean superiores a 65.

Indicador 11.1. Sugerencias y Reclamaciones respecto al trato.

Indicador 11.2. Valoración del trato recibido.

Indicador 11.3. Felicitaciones a los Agentes de Movilidad. Indicador informativo.

---

**Compromiso 12**

Garantizamos que el personal esté altamente cualificado profesionalmente para lo que cada agente disponible recibirá un mínimo de 35 horas anuales de formación.

Indicador 12.1. Horas de formación impartidas por agente disponible.

---

**Compromiso 13**

Resolvemos al menos el 86% de las solicitudes de ocupaciones temporales de la vía pública tramitadas por la Subdirección General de Agentes de Movilidad en un plazo menor o igual a 20 días desde la recepción de la documentación.

Indicador 13.1. Porcentaje de solicitudes resueltas en un plazo igual o menor a 20 días.

---

**Compromiso 14**

Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, desde la entrada en nuestro servicio, como máximo en 45 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 14.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados. Indicador informativo.

Indicador 14.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas dentro de los 45 días naturales siguientes a su presentación.

Indicador 14.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en menos de 2 meses.

---

### Medidas de subsanación

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

### Seguimiento y evaluación

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

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- A recibir una gestión eficiente de la movilidad urbana, garantizando la prestación de un servicio eficaz ante cualquier incidencia del tráfico.
- A 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.
- A recibir atención en un tiempo prudencial ante cualquier incidencia o vicisitud particular, relacionada con el tráfico.
- A recibir un trato con atención y respeto.
- A recibir la información que tengan derecho a conocer y a que se les facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en relación con las incidencias del tráfico, pero primando siempre el interés general.

- A recibir servicio por parte del personal con la cualificación y destreza adecuada a sus funciones.
- 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.
- A solicitar la identificación de cualquier miembro del Cuerpo de Agentes de Movilidad (número de identificación o carnet), estando obligado el Agente a mostrarla.
- A cualesquiera otros derechos que se reconozcan en la Constitución y las leyes.

## Responsabilidades

- Transitar por las vías de Madrid, tanto en vehículo como a pie, de acuerdo con la Ley de Seguridad Vial y la Ordenanza de Movilidad Sostenible para la Ciudad de Madrid.
- Obedecer las indicaciones de los Agentes del Tráfico 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.
- Exhibir ante los Agentes de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, cuando sean requeridos para ello, la documentación obligatoria relativa a vehículos, conductores y peatones.
- Hacer un uso respetuoso y solidario de la distribución y reparto en el uso de las vías, no estacionando de manera que se interrumpa la circulación y haciendo un uso correcto de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los Agentes y los demás.
- Ajustarse en las ocupaciones temporales de la vía pública al contenido de las autorizaciones que les hayan sido concedidas.

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

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

Además, en relación a temas municipales de movilidad se puede participar por las siguientes vías:

- Twitter: [@AMovilidadMad](https://twitter.com/AMovilidadMad)
- A través de las encuestas de satisfacción con los servicios que se llevan a cabo después de la prestación de los mismos.
- A través de las acciones de sensibilización sobre movilidad urbana segura que se realizan con colectivos más vulnerables en los centros de la tercera edad. (movilidadmayores@madrid.es).

## 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 las autorizaciones de **ocupación temporal** de vía pública competencia de la Subdirección General de Agentes de Movilidad, así como para el apoyo a simulacros de evacuación de edificios o instalaciones. En el portal de trámites del Ayuntamiento de Madrid (<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites>), puede acceder a través del buscador o en las siguientes direcciones:

- [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](#)

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad:  
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación  
C/ Albarracín, nº 33. 3ª planta (28037 Madrid)  
Teléfono: 91 480 35 98

## Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Subdirección General de Agentes de Movilidad  
C/ Paraguay, 8 (28016 Madrid)  
Teléfono: 91 550 33 51  
[sgagentesmovilidad@madrid.es](mailto:sgagentesmovilidad@madrid.es)



## Otros datos de interés

### Canales de información general:

- Teléfono de información 010. Llamando desde fuera de Madrid: 91 529 82 10
- Agentes de movilidad en la página web del Ayuntamiento: [www.madrid.es](http://www.madrid.es) (Inicio > El Ayuntamiento > Movilidad y Transportes > Cuerpo de Agentes de Movilidad).

### 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)

**Enclaves de mayor intensidad de circulación vigilados por los Agentes de Movilidad:**

A continuación, se recoge el listado con los 29 enclaves de mayor intensidad de circulación que serán vigilados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad:

1. Plaza Doctor Marañón
2. Plaza de Colón
3. Plaza Independencia
4. Plaza de España
5. Plaza de Cibeles
6. Alcalá - Gran Vía
7. Glorieta Emperador Carlos V
8. Doctor Esquerdo - O'Donnell
9. Castellana - Monforte de Lemos (2ª Incorporación)
10. Francisco Silvela - Avenida de América
11. Memoria 11 de marzo de 2004 - Pio XII
12. Plaza Castilla
13. Castellana - Joaquín Costa
14. Puente de Ventas
15. Glorieta De San Vicente
16. Calle Princesa – Ventura Rodríguez
17. Glorieta de Ruiz Jiménez
18. Glorieta de Bilbao
19. Plaza del Callao
20. Plaza de Cristo Rey
21. Infanta Isabel - Alfonso XII
22. Plaza de Cánovas Del Castillo
23. Delicias - Ferrocarril
24. Mendez Alvaro - Pedro Bosch - Avenida Planetario
25. Glorieta de Méndez Álvaro
26. Glorieta de Pirámides
27. Glorieta Puente de Segovia

- 28. Plaza Conde de Casal
- 29. Glorieta Santa María de la Cabeza

## 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 Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley Orgánica 2/2019, de 1 de marzo, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre, del Código Penal, en materia de imprudencia en la conducción de vehículos a motor o ciclomotor y sanción del abandono del lugar del accidente.
- 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 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.
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- Ley de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid. Ley 22/2006, de 4 julio.
- Ley 20/1998, de 27 de noviembre, de Ordenación y Coordinación de los Transportes Urbanos de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 2/1986 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

### Comunidad de Madrid

- Ley 1/2018, de 22 de febrero, de Coordinación de Policías Locales 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.

## Ayuntamiento de Madrid

- Acuerdo de 29 de octubre de 2018 de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid por el que se desarrolla el régimen de gestión y funcionamiento de la Zona de Bajas Emisiones “Madrid Central”.
- Reglamento del Cuerpo de Agentes de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid (aprobado por el Pleno de la Corporación el 28 de marzo de 2007).
- Acuerdo Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 27 de enero de 2004, por el que se crea el Cuerpo de Agentes de Movilidad.
- Ordenanzas Municipales:
  - Ordenanza 10/2021, de 13 de septiembre, por la que se modifica la Ordenanza de Movilidad Sostenible de 5 de octubre de 2018
  - Ordenanza de Calidad del Aire y Sostenibilidad, de 30 de marzo de 2021
  - Ordenanza de Movilidad sostenible, de 5 de octubre de 2018.
  - Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica, de 25 de febrero de 2011.
  - Reguladora de la Publicidad exterior, de 30 de enero de 2009.
  - Reguladora de diseño y gestión de obras en la vía pública de 31 de mayo de 2006.
  - Reguladora de los pasos de vehículos, de 26 de abril de 2006.
  - Reguladora de la tasa por retirada de vehículos de la vía pública, de 9 de octubre de 2001.
  - Reguladora de la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos, de 6 de octubre de 1989
  - Reguladora de la Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local, de 30 de noviembre de 1998
  - Reguladora de la Tasa por Estacionamiento de Vehículos en Determinadas Zonas de la Capital y de delimitación de la Zona de Estacionamiento Regulado.
  - Reguladora de la señalización y balizamiento de las ocupaciones de las vías públicas por realización de obras y trabajos, de 27 de mayo de 1992.
  - Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno en la ciudad de Madrid de 10 de diciembre de 2018.