

2025

Carta de Servicios

Policía Municipal

Fecha de aprobación: 18 de junio de 2008**Fecha de certificación:** 17 de noviembre de 2025**Fecha de última evaluación:** 21 de febrero de 2025

CEste 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

ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados	4
3. Compromisos de calidad.....	8
Medidas de subsanación	13
Seguimiento y evaluación	14
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	14
5. Participación ciudadana	15
6. Gestiones y trámites	16
<hr/>	
7. Datos de carácter general.....	17
Órgano directivo. Datos de contacto.....	17
Comisarías prestadoras del servicio. Datos de contacto	17
Otros datos de interés	22
<hr/>	
8. Normativa	23

1. Presentación

Una Policía Municipal al servicio de la ciudadanía

El Ayuntamiento de Madrid pretende crear una Ciudad con calidad de vida, atractiva para vivir, para disfrutar y para invertir, desarrollando y consolidando un entorno urbano de calidad, seguro, saludable y habitable, que contribuya al bienestar de sus habitantes y visitantes.

Dentro de este marco y desde su creación, el 21 de diciembre de 1838, el **Cuerpo de Policía Municipal de Madrid** ha llevado a cabo el propósito de proteger a la ciudadanía y sus bienes frente a problemas de seguridad, convivencia y/o situaciones de emergencia, catástrofe, calamidad, pandemia, siniestros e incidentes graves en la vía pública.

En su firme decisión de caminar hacia la excelencia en la gestión, ha adoptado en los últimos años distintos sistemas de gestión de calidad, como las Cartas de Servicios, la Dirección por Objetivos y la evaluación de la organización, utilizando el Modelo de Excelencia europeo CAF.

Las líneas estratégicas definidas en los planes desarrollados en la Policía Municipal se asientan sobre el proceso de modernización emprendido por el Ayuntamiento de Madrid y permiten a la organización avanzar hacia la calidad y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, implementando una cultura basada en la gestión eficaz, transparente y abierta. Esto lo hace de forma que la Policía Municipal sea:

- **Identificada** por toda la ciudadanía como un recurso propio, siempre **disponible** y que **vela permanentemente** por su bienestar, protegiéndola tanto a ella como a sus bienes, de acuerdo con las disposiciones legales.
- **Cercana**, no es ajena a los acontecimientos que ocurren en la ciudad, entiende las diferentes necesidades de la ciudadanía en función de sus diferentes perfiles, y está disponible las 24 horas, todos los días del año.
- **Profesional**, realiza de forma eficiente, eficaz y dinámica el desempeño del servicio público que tiene asignado, lo que le permite adaptarse en cada momento a las necesidades cambiantes del ecosistema global, la ciudad y de la ciudadanía.

- **Próxima a la ciudadanía**, protectora de sus derechos y transparente, que fomenta el respeto a la población más vulnerable y se orienta a la mejora de la seguridad integral, y convivencia.

Sus **objetivos** son:

- Mantener la seguridad ciudadana, generando seguridad integral mediante un enfoque proactivo.
- Actuar preventivamente con objeto de dar respuesta a las necesidades y demandas de la ciudadanía y generar relaciones de confianza que faciliten la convivencia ciudadana y vecinal.
- Mejorar la seguridad vial y la sostenibilidad, avanzando hacia una movilidad segura, continuando con el desarrollo del Plan de Seguridad Vial 2021 - 2030, prestando especial atención a las necesidades de las personas consideradas vulnerables, infancia, personas con discapacidad, personas mayores y las actuaciones que permitan mejorar la siniestralidad laboral (in itinere y en misión) y fomentando el incremento de la seguridad vial, mediante la vigilancia y control de actividades relacionadas con el transporte por carretera de personas y mercancías.
- Desarrollar el marco competencial de Policía Judicial.
- Dar respuesta operativa adecuada ante cualquier Gran Emergencia, catástrofe o frente a pandemias, epidemias o agentes infecciosos.
- Participar en los servicios especiales y extraordinarios que la ciudad, por su condición de Capitalidad, demanda.
- Gestionar los servicios prestados, con un enfoque de excelencia y modernización en la gestión de actividad policial.

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 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 con los **Objetivos: 3. Sanidad y bienestar; 5. Igualdad de género; 10. Reducción de las desigualdades; 11. Ciudades y comunidades sostenibles y; 17. Alianzas para lograr los objetivos**, como base para la consecución del resto de objetivos.

Por ello, se establece un marco genérico de actuaciones que responden al propósito de la organización, que permiten alinear la actuación reactiva e inmediata, con la

previsión y visión proactiva, estableciendo nuevos escenarios y realidades, donde la ciudadanía se sienta segura y protegida, a través de un modelo de Seguridad Integral.

Además de esta Carta de Servicios, la Policía Municipal tiene aprobada la Carta de Servicios de la Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa dada la especial protección ofrecida a estos colectivos y la Carta de Servicios de Seguridad Vial. Los **objetivos** que Policía Municipal se plantea para su **Carta de Servicios** son:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que los presta.
- 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 de forma continua.
- Aumentar la satisfacción ciudadana y de las personas que utilizan los servicios.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirllos.
- Mostrar 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.

Además de las dos Cartas de Servicios de la Policía Municipal, 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:

- SAMUR-PC
- Bomberos
- Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)
- Secretaría General Técnica de Portavoz, Seguridad y Emergencias

La Policía Municipal en cifras

5.893	626.765	24.219	26
plantilla de Efectivos	incidentes recibidos	recorridos de vigilancia en parques y zonas verdes	campañas de seguridad vial anuales

Datos de 2024

2. Servicios prestados

Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal, mediante un enfoque proactivo y preventivo, actuando desde la proximidad dando una respuesta eficaz y eficiente a las demandas y necesidades de la ciudadanía

- Adecuar la presencia policial en las calles de Madrid.
- Vigilar los espacios públicos, especialmente los más concurridos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa, especialmente en materia de: protección a los consumidores, medio ambiente, disciplina urbanística, espectáculos públicos y actividades recreativas, consumo de drogas y alcohol en la vía pública con especial atención a los menores.
- Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando son requeridos.
- Formar y concienciar a la ciudadanía en materia medio ambiental.
- Facilitar soluciones consensuadas a los problemas, participando en procesos de mediación policial.
- Proteger el medio ambiente, inspeccionando los locales con especial riesgo en la generación y tratamiento de los residuos.
- Actuar para la retirada de los contenedores de residuos de construcción y demolición que se encuentran llenos.
- Atender la medición de ruidos en locales y viviendas.
- Contactar con el demandante de un servicio no urgente e informarle de las actuaciones realizadas.

Participar en el mantenimiento de la seguridad ciudadana, generando seguridad integral.

- Mantenimiento de la seguridad ciudadana, generando de seguridad integral mediante un enfoque proactivo para evitar la aparición de situaciones que afecten a la seguridad ciudadana. La Policía Municipal basa su actividad en los principios de proximidad y cercanía a la ciudadanía.
- Prevenir la comisión de hechos que afecten a la seguridad ciudadana con la presencia policial en las calles, la vigilancia, los patrullajes programados, la retirada de armas u otros objetos contundentes y peligrosos, etc. Se hace en función de las problemáticas detectadas y en particular en las zonas identificadas en los Planes Territoriales de los Distritos que requieren una atención especial.
- Reaccionar cuando se produzca cualquier situación que altere la seguridad (robos, hurtos, reyertas, agresiones contra las personas, etc.) acudiendo al lugar de los hechos y atendiendo a las víctimas.
- Participar con los Cuerpos de Seguridad del Estado en los Planes Preventivos de Seguridad que se desarrollan.
- Mejorar la prevención y actuación mediante el uso de sistemas de videoanálisis.
- Asegurar la presencia policial en los espacios públicos de Madrid, en particular, en aquellos lugares donde se haya detectado una cierta conflictividad social.

Mejorar la seguridad vial y la movilidad, prevenir y actuar en los siniestros de tráfico y atender a las víctimas, avanzando hacia una movilidad segura, desarrollando el Plan de Seguridad Vial 2021 – 2030.

- Ordenar y regular el tráfico en la Ciudad.
- Desarrollar actuaciones de control y vigilancia del transporte de mercancías y personas.
- Atender los requerimientos por estacionamientos indebidos, problemas de movilidad y accesibilidad con especial atención a la demarcación territorial circunscrita al exterior del anillo de y aquellas zonas donde no prestan servicio los Agentes de Movilidad.
- Realizar controles preventivos de alcoholemia, sustancias tóxicas, drogas y estupefacientes, con objeto de reducir la siniestralidad vial asociada al consumo de estas.
- Actuar en siniestros de tráfico: acudimos, señalizamos, regulamos y atendemos a las víctimas.
- Elaborar estudios técnicos, mapas de riesgo y propuestas de mejora de la ordenación y regulación viaria.
- Promover la mejora de la seguridad vial mediante la vigilancia constante de las vías, corrigiendo las infracciones y previniendo la siniestralidad mediante campañas específicas (cinturón de seguridad y sistemas de retención infantil, utilización del casco, distracciones al volante, uso de teléfono móvil y de los sistemas de navegación, control de transporte escolar, vehículos de movilidad urbana, (patinetes eléctricos, bicicletas eléctricas, segways, etc.).

Analizar los enclaves donde se produzcan los siniestros viales

Desarrollar actuaciones que permitan la actuación e investigación dentro del marco competencial de policía judicial.

- Actuaciones que permitan mejorar la siniestralidad laboral (*in itinere y en misión*).
- Investigar el siniestro e instruir el atestado.
- Colaborar con la Justicia deteniendo o investigando a los autores de los hechos delictivos.
- Practicar las diligencias necesarias tendentes al esclarecimiento de los delitos e identificación de los autores.
- Atender las demandas de servicio por ocupación de viviendas y/o locales.

Velar por el orden y la seguridad en la vía pública durante actos con afluencia de público (pruebas deportivas, fiestas populares, actos con gran participación ciudadana, y manifestaciones y concentraciones en colaboración con otras Fuerzas de Seguridad)

- Participar en los servicios especiales y extraordinarios que la ciudad, por su condición de Capitalidad, demanda.
- Asegurar y señalizar el espacio público.

Prestar asistencia y auxilio a la ciudadanía en caso de catástrofe, calamidad, pandemia, siniestros e incidentes graves en la vía pública, activando los protocolos y los planes de actuaciones necesarias (catástrofe aérea, atentado, planes invernales, etc.)

Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados y el estado y tramitación de los expedientes relacionados con la Policía Municipal (peticiones, autorizaciones administrativas, responsabilidad patrimonial).

Gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones remitidas por la ciudadanía e informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones son:

- En la página web: www.madrid.es/contactar.
- Los teléfonos 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 ubicación y contacto se recogen al final de este documento.

Las **reclamaciones por el comportamiento inadecuado** por parte de integrantes de la plantilla de la **Policía Municipal** pueden presentarse:

- Presencialmente o por escrito dirigido a la Dirección General de la Policía Municipal, Asuntos Internos, Avenida Principal, nº 6 - 28011 Madrid
- Por correo electrónico: asuntosintpm@madrid.es

Para obtener información sobre el régimen disciplinario del Cuerpo de Policía Municipal puede contactar con los siguientes teléfonos en horario de 8 a 22 h de lunes a viernes, en los números: 914 804 400 / 914 804 394 / 914 804 391.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Aseguramos la **presencia policial en los espacios públicos de Madrid** y en aquellos lugares donde se haya detectado una determinada conflictividad social y atenderemos todas las demandas de servicio por ocupación de viviendas y/o locales e implementamos medidas de seguridad proactivas a través de sistemas de videovigilancia y videoanálisis.

- Realizamos 100 actas de armas u otros objetos contundentes y peligrosos por cada 1.000 demandas por reyertas en la vía pública.
- Detenemos y/o investigamos 45 personas por cada 1.000 delitos denunciados.
- Atendemos todas las demandas de servicio por ocupación y de viviendas y/o locales.
- Detectamos 10 de cada 1.000 incidentes a través de medidas de seguridad de Videovigilancia en las zonas donde existe CTTV. (Cámaras de Video vigilancia)

Indicador 1.1. Ratio de actas de armas u otros objetos contundentes y peligrosos realizadas.

Indicador 1.2. Ratio de personas puestas disposición judicial

Indicador 1.3. Porcentaje de demandas de servicio sobre ocupaciones atendidas.

Indicador 1.4. Porcentaje de incidentes atendidos por detección de las CTTV en las zonas de videovigilancia.

Compromiso 2

Acudimos, al menos, al 87 % de los **incidentes urgentes relacionados con la seguridad ciudadana**¹ en **8 minutos o menos** y nunca más de **16 minutos**² salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán.

Indicador 2.1. Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad atendidos en 8 minutos o menos.

¹ Son situaciones que suponen riesgo para la vida, la propiedad o la integridad de las personas, como consecuencia de un suceso (robos, hurtos, agresiones a las personas, etc.).

² Tiempo contado desde que la Policía Municipal recibe la llamada hasta que una patrulla llega al lugar del incidente.

Indicador 2.2. Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad atendidos en 16 minutos o menos.

³Compromiso 3

Adecuamos la **presencia policial** a las problemáticas detectadas en los Planes Territoriales de seguridad integral realizando como mínimo el 55% de los **patrullajes** programados. Realizamos al menos 15.000 **recorridos de vigilancia**⁴ anuales en los parques y zonas verdes municipales. Atenderemos el 100% de las demandas relacionadas con quejas por animales domésticos.

Indicador 3.1. Porcentaje de patrullajes programados de acuerdo con los Planes de Territoriales realizados.

Indicador 3.2. Recorridos de vigilancia en los parques y zonas verdes municipales de acuerdo con los Planes de Acción Territoriales realizadas.

Indicador 3.3. Ratio de identificación de animales domésticos por demandas de actuación con animales domésticos.

Compromiso 4

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.

Realizamos la **investigación e instrucción del atestado** 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 4.1. Porcentaje de siniestros de tráfico con víctimas en los que se llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos.

Indicador 4.2. Porcentaje de siniestros de tráfico con víctimas en los que se llega al lugar del incidente en 16 minutos o menos.

Indicador 4.3. Porcentaje de atestados realizados y remitidos antes de 2 meses.

Indicador 4.4. Porcentaje de atestados realizados y remitidos antes de 6 meses.

³ Este compromiso se incluye también en la [Carta de Servicios de Parques y Jardines](#).

⁴ Son tareas de vigilancia y patrullaje en los parques y zonas verdes asignados a las patrullas.

Compromiso 5

Mejoramos la **protección, convivencia y seguridad en los espacios públicos**, especialmente en los lugares de recreo y esparcimiento social. Orientamos las actuaciones a los requerimientos de la ciudadanía. Para ello cumplimentamos:

- Al menos **1 acta** por consumo o tenencia de droga o denuncias administrativas por consumo de alcohol en la vía pública por cada requerimiento.
- Al menos **3 actas** por venta ambulante no autorizada por cada requerimiento.

Indicador 5.1. Ratio de actas por consumo o tenencia de droga y denuncias administrativas por consumo de alcohol.

Indicador 5.2. Ratio de actas por venta ambulante no autorizada.

Compromiso 6

Acudimos al menos al 87% de los **incidentes urgentes relacionados con el auxilio a las personas**⁵ en **8 minutos o menos** y nunca en más de **16 minutos**⁶, salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán.

Indicador 6.1. Porcentaje de incidentes urgentes en materia auxilio a las personas en los que se llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos.

Indicador 6.2. Porcentaje de incidentes urgentes en materia de auxilio a las personas en los que se llega al lugar del incidente en 16 minutos o menos.

Compromiso 7

Protegemos el **medio ambiente** y procuramos el cumplimiento de la normativa municipal en esta materia:

- Inspeccionamos anualmente **1.300 locales con especial riesgo** en la generación y tratamiento de los residuos tóxicos, peligrosos y contaminantes (actividades del sector sanitario, clínicas veterinarias, talleres mecánicos, gasolineras, tintorerías, imprentas, fotografía, venta de animales, etc.).

Atendemos el 100% de los requerimientos de medición de ruidos no atendidos en locales y viviendas contactando con el ciudadano en el plazo máximo de un mes desde la solicitud siempre que sean susceptibles de ser medidos.

⁵ Situaciones que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas (-siniestros en la vía pública, incendios, riesgo de derrumbamiento, etc.).

⁶ Tiempo contado desde que Policía Municipal recibe la llamada hasta que una patrulla llega al lugar del incidente.

Indicador 7.1. Inspecciones realizadas en materia de protección del medio ambiente a los locales y actividades con especial riesgo por la generación y tratamiento de los residuos.

Indicador 7.2. Requerimientos de ruidos susceptibles de ser medidos de aquellos no atendidos en locales y viviendas en el momento del requerimiento. *Indicador informativo*

Indicador 7.3. Porcentaje de demandas de medición de ruidos en locales y viviendas atendidas en plazo.

Compromiso 8

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

Indicador 8.1. Campañas de seguridad vial realizadas.

Indicador 8.2. Porcentaje de población testada en pruebas de alcoholemia o droga.

Compromiso 9

Damos respuesta al **75%** de los casos de **problemas de convivencia vecinal, calificados como no urgentes**⁷ recibidos a través de cualquiera de los canales de atención a la ciudadanía, en un plazo de **30 días naturales y nunca en más de 2 meses**. Contactamos con el demandante, visitamos el lugar de la incidencia e informamos de la intervención realizada.

Indicador 9.1. Porcentaje de expedientes de convivencia vecinal resueltos o derivados a las instancias competentes en un plazo menor o igual a 30 días naturales.

Indicador 9.2. Porcentaje de expedientes de convivencia vecinal resueltos o derivados a las instancias competentes en un plazo máximo de 2 meses.

⁷Son susceptibles de ser medidos aquellos ruidos generados por aparatos y máquinas, y fuentes emisoras de sonido.

Compromiso 10

Inspeccionamos **todos los establecimientos públicos de ocio⁹ terrazas y quioscos de hostelería**, recogidos en la aplicación corporativa (industrias) **cada 3 años** realizando, en su caso, las denuncias que correspondan.

Indicador 10.1. Porcentaje de locales, terrazas y quioscos de hostelería inspeccionados.

Compromiso 11

Con objeto de mejorar la circulación, la movilidad y reducir un 5% la demanda de servicios y reclamaciones por estacionamientos prohibidos, vigilaremos los estacionamientos indebidos, **analizaremos y elevaremos las propuestas de ordenación de regulación viaria**, una vez analizadas por la Comisaría de Análisis Vial y Urbano del Policía Municipal con objeto de que sean **aceptadas al menos el 85% de las mismas** por los órganos correspondientes. Además, para reducir la siniestralidad, **identificaremos el 100% de los lugares en los que prevalezca la siniestralidad y analizaremos sus causas**, elaborando la cartografía de los ECA (enclaves de concentración de accidentes).

Indicador 11.1. Porcentaje de requerimientos por estacionamientos indebidos.

Indicador 11.2. Porcentaje de propuestas de ordenación y regulación del tráfico aceptado por el Área correspondiente del total de las presentadas.

Indicador 11.3. Porcentaje de análisis de enclaves de accidentes (ECA).

Compromiso 12

Atendemos todas las solicitudes de **mediación policial** en un plazo máximo de **7 días naturales** desde su solicitud, indicando si es susceptible de ser atendida. De aquellas que lo sean, el **100% se contestarán** al solicitante en un plazo máximo de **30 días naturales**, indicando la aceptación o no de la mediación.

Indicador 12.1. Porcentaje de solicitudes de mediación policial atendidas en un máximo de 7 días naturales.

Indicador 12.2. Porcentaje de mediaciones contestadas en un máximo de 30 días naturales.

Compromiso 13

Publicamos en el portal de Datos Abiertos de forma mensual los datos relacionados con las actuaciones policiales ocurridas en la ciudad de Madrid, recogidas en la estadística corporativa del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid.

Indicador 13.1. Publicaciones mensuales de datos relacionados con las actuaciones policiales ocurridas 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*

Indicador 13.3. Descargas realizadas de datos relacionados con los siniestros viales ocurridos en la ciudad de Madrid. *Indicador Informativo*.

Compromiso 14

Contestamos el **80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses**

Indicador 14.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Policía Municipal. *Indicador informativo*.

Indicador 14.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Policía Municipal contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 14.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Policía Municipal 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 el apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas, 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, en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- 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 la Administración y su personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, felicitaciones y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Recibir una pronta y adecuada respuesta cuando la persona se encuentre en situación de riesgo o de conflicto.
- Recibir información y orientación sobre las características y requisitos de la prestación de los servicios y conocer el estado de tramitación de los procedimientos que le afectan.
- Conocer la identidad del personal que presta el servicio, mediante el número de identificación policial.
- Cualquier otro derecho reconocido en la Constitución y en las leyes.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia la plantilla del cuerpo de Policía Municipal.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar).
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos, en su caso.

- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Poner en conocimiento de Policía Municipal cualquier situación que pueda ser constitutiva de delito.
- Colaborar a requerimiento de la autoridad competente, en los casos exigibles por la ley.
- Hacer un uso responsable de los servicios públicos de seguridad y emergencias.

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 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 con la Policía Municipal se puede participar por las siguientes vías:

- Facebook: <https://www.facebook.com/policiademadrid/>
- X (Twitter): <https://www.twitter.com/policiademadrid>
- Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCrqjWu0fqlVOLYqohaw1cg>
- Instagram: <https://instagram.com/policiamunicipalmad/>
- TikTok: <https://www.tiktok.com/@policiademadrid>
- A través de las encuestas de satisfacción a la ciudadanía que presenta sugerencias y reclamaciones de Policía Municipal; se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibidos.

6. Gestiones y trámites

En la **Sede Electrónica** del Ayuntamiento de Madrid figuran los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con Policía Municipal de Madrid. Están en: [Trámites / Emergencias y Seguridad](#). Son:

- [Solicitud de vigilancia y escolta por vehículo policial para vehículos en Régimen de Transporte Especial](#)
- [Solicitud de informe de actuaciones de Policía Municipal](#)
- [Oposiciones Policía Municipal. Solicitud de admisión a pruebas selectivas del Cuerpo de Policía Municipal](#)
- [Permiso para uso de armas de cuarta categoría](#)
- [Programa municipal de Educación Vial](#)
- [Programa Agente Mediador](#)

Además, a través de www.madrid.es/policia se puede acceder al programa **Participa en tu seguridad, charlas ofrecidas por Policía Municipal**:

- Programa Seguridad para todos
- Programa Envejecer seguro

Otros trámites y solicitudes vía **correo electrónico** son:

- Plan “Zona libre de acoso” a agentetutor@madrid.es o a los diferentes correos del Servicio de Agentes Tutores de los Distritos.
- Visitas escolares (Comisaría de Apoyo Institucional) a pmmprotocolo@madrid.es.
- Formación sobre gestión de la diversidad (Comisaría de Gestión a la Diversidad). delitosdeodio@madrid.es.

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

**Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz Seguridad y Emergencias
Dirección General de la Policía Municipal**

Avenida Principal N.º 6 (28011 Madrid)

914 804 630 y 914 804 635

dgseguridad@madrid.es



Comisarías prestadoras del servicio. Datos de contacto

El Cuerpo de Policía Municipal presta sus servicios a través de las Comisarías que se reflejan a continuación:

Comisarías Integrales de Distrito: en cada uno de los 21 Distritos de Madrid existe una Comisaría de Policía Municipal (excepto en Centro, que cuenta con dos). Éstas se encargan de:

- Facilitar y mejorar las relaciones con la ciudadanía, las asociaciones de comerciantes y vecinales con objeto de realizar las actuaciones precisas para la integración del servicio policial en el tejido social del barrio, con especial énfasis en el desarrollo de las actuaciones preventivas.
- Vigilar la convivencia ciudadana, actuando en aquellas situaciones en que sea necesario, y en colaboración con otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, desarrollando una labor eminentemente preventiva y evitando la comisión de actos delictivos.
- Ejercer las oportunas tareas de policía administrativa.
- Vigilar y ordenar el tráfico.
- Diseñar Planes Territoriales.
- Aquellas iniciativas necesarias para dotar de una mayor eficacia al servicio de policía.

Bajo un marco de actuación de Policía Integral, cuentan con:

- **Agentes Tutores** para la protección de los menores.
- **Agentes Mediadores** para la resolución de conflictos desde una perspectiva preventiva y próxima a la convivencia vecinal.
- **Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal (OACPM)**.
- **Oficinas móviles Atención a la Ciudadanía** que se ubican prioritariamente en espacios de gran afluencia de público y puntos de interés turístico.

- **Comisaría de Coordinación Técnica y Análisis de Datos.** A través de la **Sección Convivencia y Prevención**, desarrolla las tareas de:
 - Coordinación de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal y Agentes Tutores.
 - Gestión de las demandas de servicio no urgentes solicitadas por la ciudadanía con el objetivo de unificar la respuesta y analizar las situaciones que tienen que ver con la alteración de la convivencia desde la óptica socio-administrativa.
 - Gestión, análisis y evaluación de todos los procesos de mediación que sean solicitados a través del programa de mediación policial Agente Mediador.
- **Comisaría de Apoyo y Protección a la Mujer, Menor y Mayor:** comisaría de carácter policial-asistencial con una filosofía preventiva y de colaboración con la Administración de Justicia en la investigación del maltrato en el entorno familiar y seguimiento en los términos establecidos en los acuerdos de colaboración de las órdenes de alejamiento y protección a las víctimas de violencia de género y doméstica. Esta comisaría se configura como un punto de acceso a la red de

recursos municipales, procurando tanto la atención policial como sanitaria, legal, psicológica y social.

- **Comisaría de Gestión de la Diversidad:** entre sus misiones se encuentran:
 - Establecer planes para prevenir comportamientos discriminatorios.
 - Elaborar los protocolos de actuación policial con esta finalidad.
 - Orientar y asesorar a las víctimas de trato discriminatorio.
 - Investigar las denuncias que se puedan vincular al agravante discriminatorio del tipo delictivo que se haya podido producir, y dentro de las competencias recogidas en el Protocolo Operativo de Coordinación de la Policía Judicial en el municipio de Madrid.
- **Comisaría de Educación Vial:** especializada en la formación sobre Educación Vial con fines preventivos de los escolares, para lo cual imparte clases en los distintos niveles de enseñanza, tanto obligatoria como bachillerato y universidad. Estas clases se imparten también a centros de formación profesional, ludotecas, centros de ejecución de medidas judiciales, centros de la tercera edad, AMPAS, centros de educación especial, etc. Se complementa la formación en Educación Vial con las prácticas en los parques infantiles de tráfico y con actividades lúdicas educativas.
- **Comisaría de Medio Ambiente:** se encarga de la protección del medio ambiente desde la óptica de la inspección de locales, venta de animales, inspección de industrias, vertidos, residuos peligrosos y ruidos para evitar tanto infracciones administrativas como delitos medioambientales. La Comisaría cuenta con una Sección Ciclista que actúa preferentemente en los grandes parques de la Capital.
- **Comisaría de Policía Judicial del Tráfico:** encargada de instruir los atestados por delitos contra la seguridad vial y por los siniestros de circulación, investigando sus causas y colaborando con Juzgados, Tribunales y Ministerio Fiscal cuando así lo demanden.
- **Comisaría Servicios Especiales:** encargada de velar por la seguridad vial, específicamente en los desplazamientos de personalidades, supervisa el transporte público, el transporte escolar, de menores y el de mercancías, además realiza tareas de auxilio y vigilancia del tráfico en Madrid Calle 30 y la red viaria principal de la ciudad.
- **Comisaría de Protección Ciudadana Nocturna:** su misión fundamental es aportar personal y medios a las Comisarías de Distritos para afrontar servicios especiales que se desarrollan en su territorio.

- **Comisarías Centrales de Seguridad (este y oeste):** servirán de apoyo a las Comisarías Integrales de Distrito con el fin de dar respuesta policial a las situaciones de emergencia no previstas que desborden la capacidad operativa de las comisarías territoriales o de especialización. Aseguramiento de espacios públicos en eventos programados.
- **Comisaría de Coordinación Judicial:** encargada de colaborar con los órganos judiciales y Ministerio Fiscal, instruir los atestados por delitos contra la seguridad laboral y por los accidentes laborales, investigando sus causas.
- **Comisaría Técnica de Seguridad,** a través de la Sección de Inspección y Evaluación de los Servicios: en colaboración con otras Administraciones, para la inspección de la documentación relacionada con los servicios vinculados a la celebración de grandes espectáculos públicos y actividades recreativas y, siempre que se considere necesario y previo a la ejecución de un servicio o espectáculo, inspeccionar la sede o lugar de celebración en coordinación con otras Comisarías del Cuerpo.
- **Comisaría Emisora Central y Videoanálisis:** encargada de gestionar la respuesta inmediata ante las demandas telefónicas urgentes recibidas, a través del 112 o 092, así como la redistribución de los efectivos del Cuerpo según las incidencias imprevistas que se produzcan, asumiendo la dirección de tales agentes en servicio y en coordinación con la estructura de emergencias 112. Además, la vigilancia preventiva de los espacios públicos a través de cámaras de videovigilancia.
- **Sección de Calidad y Transparencia:** encargada de la implantación y gestión de los sistemas de calidad y evaluación (estrategia, plan de gobierno, cartas de servicios, Modelo CAF, Normas UNE EN -ISO, Dirección por Objetivos, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, etc.) publicación en los portales corporativos (madrid.es, sede electrónica, portal de transparencia, portal de datos abiertos e intranet municipal).
- **Asuntos Internos:** encargada de la recepción e investigación de las denuncias que por cualquier conducto sean presentadas y tengan su origen en conductas irregulares o no adecuadas de componentes del Cuerpo.
- **Comisaría de Apoyo Institucional:** encargada de la comunicación de las actuaciones, actividades y temas relacionados con el servicio policial de interés de la ciudadanía.

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	cpzonaeste@madrid.es	31, 33, 36, 39, 65
Comisaría General Zona Oeste	Avda. Principal 6	914 804 348	Alto de Extrema dura - Lago	cpzonaoeste@madrid.es	31, 33, 36, 39, 65
Comisaría Educación Vial	C/ Luis de Hoyos Sainz, 49 (Moratalaz)	913 016 685	Pavones	educacionvial@madrid.es	8, 20, 30, 32, 71, 100, 130, 140, 142, 144
Comisaría de Apoyo y Protección a la Mujer, Menor y Mayor	C/del Plomo 14	900 222 100	Arganzuela-Planetario, Legazpi	proteccionfamiliapm@madrid.es	8, 19, 45, 47, 59, 62, 76, 85, 148, 156, 180
Comisaría Policía Judicial del Tráfico	C/ del Plomo 14	915 889 500	Arganzuela-Planetario, Legazpi	atestadostrafico@madrid.es	8, 19, 45, 47, 59, 62, 76, 85, 148, 156, 180
Comisaría de Medio Ambiente	C/ Ganadería 3	915 263 487 915 263 472	Alto de Extrema dura - Lago	exupma@PM.madrid	31, 33, 36, 39, 65
Comisaría de Coordinación Judicial	C/ del Plomo 14	915 880 824 915 881 467 606 690 970	Arganzuela-Planetario, Legazpi	ucjpm@madrid.es	8, 19, 45, 47, 59, 62, 76, 85, 148, 156, 180
Comisaría de Gestión de la Diversidad	C/del Plomo 14	915 883 845 606 690 970	Arganzuela-Planetario, Legazpi	delitosdeodio@madrid.es	8, 19, 45, 47, 59, 62, 76, 85, 148, 156, 180
Comisaría de Apoyo Institucional	Avda. Principal 6	914 803 748 914 804 358	Alto de Extrema dura - Lago	Pmmprotocolo@madrid.es	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, 2	915 171 166	arganzuelaoacpm@madrid.es	915 171 339	agtutorarganzuela@madrid.es
BARAJAS	Trespuentes, 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	915 238 651	agtutorcentro@madrid.es
CHAMARTÍN	Comandante Azcárraga 4	915 880 351	chamartinoacpm@madrid.es	914 800 449 915 886 560	agtutorchamartin@madrid.es

Comisaría	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico Atención Ciudadanía	Teléfono Tutores	Correo electrónico Tutores
CHAMBERÍ	Raimundo Fernández Villaverde, 8	915 987 436	chamberioacpm@madrid.es	914 562 511 915 987 462	agtutorchamberi@madrid.es
CIUDAD LINEAL	Peloponeso 9	913 689 332	clinealoacpm@madrid.es	913 672 597	agtutorclineal@madrid.es
FUENCARRAL- EL PARDO	Avda. Soto Palacios, 2	917 281 597	fuencarraloacpm@madrid.es	917.280.833	agtutorfuencarral@madrid.es
HORTALEZA	Javier del Quinto-S/N	913 824 338	hortalezaocpm@madrid.es	913 825 040	agtutorhortaleza@madrid.es
LATINA	Rodrigo de Arana, 50	915 095 421	latinaoacpm@madrid.es	915 095 420 915 095 422	agtutorlatina@madrid.es
MONCLOA- ARAVACA	Avenida Valladolid, 6	917 584 634	moncloaoacpm@madrid.es	917 584 626	agtutormoncloa@madrid.es
MORATALAZ	Fuente Carrantona, 6	915 887 430	moratalazoacpm@madrid.es	915 133 521 915 887 446	agtutormoratalaz@madrid.es
PUENTE VALLECAS	C/ Sierra Salvada, 2	913 806 871	pvallecasoacpm@madrid.es	917 791 389	agtutorpvallecas@madrid.es
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	917 131 440 917 241 008	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	tetuanoacpm@madrid.es	913 238 380	agtutortetuan@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	C / Real de Arganda, 64	913 052 811	vivallecasoacpm@madrid.es	913 052 829	agtutorvivallecas@madrid.es
VILLAVERDE	Crtá. Carabanchel - Villaverde, 105	917 100 141	villaverdeoacpm@madrid.es	917 100 231	agtutorvillaverde@madrid.es

Otros datos de interés

Canales de atención, las 24 h. 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 de la Diversidad de (07 a 23 h).
 - En Asuntos Internos.
 - En las Oficinas Móviles de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal.

Información general

- Teléfono general: 010 Línea Madrid o 914 800 010 (para fuera de Madrid).
- Página web: www.madrid.es/policia (Inicio>El Ayuntamiento>Emergencias y Seguridad>Policía Municipal)
- X (Twitter): <https://twitter.com/policiademadrid>
- Facebook: <https://es-es.facebook.com/pyjmadrid>
- Tik Tok: <https://www.tiktok.com/@policiademadrid>

Publicaciones

- [Revista de la Policía Municipal de Madrid](#).
- Plan "[Zona libre de acoso](#)".
- Programa "[Participa en tu Seguridad](#)".

Datos abiertos

A través del Portal de datos abiertos (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de la Policía Municipal. Estos datos son útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

Portal de Transparencia

Se publica información relevante para garantizar la transparencia de la actividad que realiza la Policía Municipal conforme a lo recogido en el Catálogo de información pública aprobado por Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto el 6 de marzo de 2017, y adaptado a la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid, mediante decreto de 31 de enero de 2020.

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.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos.
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- 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 y normativa reglamentaria de desarrollo.
- Declaración Universal de Derechos Humanos, de 10 de diciembre de 1948.

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 5/2002, de 27 de junio, sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos.