

2026

Carta de Servicios

SAMUR Social

Fecha de aprobación: 15 de marzo de 2012
Fecha de certificación: 18 de noviembre de 2024
Fecha de última evaluación: 12 de marzo de 2026



ÍNDICE

1. <i>Presentación</i>	2
2. <i>Servicios prestados</i>	4
3. <i>Compromisos de calidad</i>	8
<i>Medidas de subsanación</i>	11
<i>Seguimiento y evaluación</i>	11
4. <i>Derechos y responsabilidades</i>	12
5. <i>Participación ciudadana</i>	13
6. <i>Datos de carácter general</i>	14
<i>Órgano directivo. Datos de contacto</i>	14
<i>Otros datos de interés</i>	15
7. <i>Normativa</i>	16

1. **Presentación**

Un compromiso con la solidaridad

*El Ayuntamiento de Madrid asume, entre sus competencias, la **atención a las urgencias y emergencias sociales** en el marco de la red Municipal de Servicios Sociales que se desarrollan en la ciudad de Madrid.*

*Esta competencia la desarrolla a través del SAMUR Social que se configura como el servicio municipal cuya **misión** es atender las urgencias/ emergencias sociales.*

*Se entiende por **situaciones de emergencia social** aquellas que se producen por hechos imprevistos y repentinos que generan en las personas situaciones de vulnerabilidad social que afectan a la cobertura de sus necesidades básicas (alimentación, alojamiento, vestido, etc.) y que requieren de unas respuestas inmediatas y cualificadas para paliar, en la medida de lo posible, los efectos de la situación sobrevenida, reestableciendo la normalidad que ha sido dañada o perdida a partir de la emergencia.*

SAMUR Social interviene en todas aquellas situaciones de urgencia/emergencia social, tanto individuales o familiares, como colectivas, producidas en la vía pública, en domicilios particulares o cualquier otro lugar del Municipio. Así, las urgencias /emergencias sociales, por el número de afectados y por su trascendencia se clasifican en:

- 1. Emergencia individual o familiar, cuando afecta a una sola persona o a un núcleo familiar.*
- 2. Emergencia colectiva, cuando afecta a un grupo de personas y/o familias y la respuesta se presta desde el Sistema de Emergencias de Servicios Sociales sin requerir la intervención de otros servicios de emergencia.*
- 3. Gran emergencia y/o catástrofe, cuando afecta a un número considerable de personas y la respuesta se tiene que proporcionar con la participación y colaboración de otros servicios de emergencia, como SAMUR-PC, Bomberos, Policía, etc.*

SAMUR Social cuenta con:

- *Una sala de Comunicaciones donde se reciben las llamadas de emergencias sociales,*
- *11 unidades móviles*
- *Dos Unidades de Estancias Breves,*
- *El Centro de Emergencia Temporal Caracolas.*
- *Centro Municipal de Urgencias Sociales (CEMUS)*

Además de equipos de coordinación y dependencias administrativas que aportan el apoyo logístico necesario.

SAMUR Social manifiesta su constante **compromiso con la calidad** de los servicios y con la mejora continua de los mismos como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la persona como sujeto de derechos y beneficiaria de la calidad del servicio prestado cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer.

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 el SAMUR Social y las condiciones en las que se prestan.*
- *Establecer los compromisos que se adquieren de prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.*
- *Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.*
- *Mejorar los procesos y procedimientos que se utilizan en el SAMUR Social.*
- *Promover la participación ciudadana.*
- *Aumentar el grado de satisfacción de la población con los servicios prestados.*
- *Hacer visible el trabajo técnico y cualificado del equipo de profesionales que conforman el SAMUR Social.*

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

- Teleasistencia
- Centros de Atención a la Infancia
- Centros de Día
- Centros de Apoyo a la Familia
- Servicio de Ayuda a Domicilio
- Educación Social
- Centros de Mayores
- Juventud
- Residencia Internado de San Ildefonso
- Centros de Servicios Sociales – Atención Social Primaria

El SAMUR Social en cifras

65.903	13.385	17.957	13.640	1.291
llamadas telefónicas	atenciones en Central	personas atendidas	activaciones Unidades Móviles	visitas a domicilio personas mayores

Datos 2025

2. Servicios prestados

Todos los servicios que están incluidos en este catálogo se prestan de forma **gratuita** por personal cualificado, de forma personalizada y ateniéndose a unos principios de igualdad de acceso, profesionalidad y confidencialidad.

Con el fin de ofertar actuaciones rápidas, eficaces y cercanas a la población se prestan en:

- **La Central de SAMUR Social** es atendida por profesionales que reciben las llamadas de intervención a situaciones de emergencia social de la ciudadanía, de personal técnico y de otros servicios a través del 112. A partir de la llamada se realiza una primera valoración y si la situación lo precisa, se activan las Unidades Móviles y los recursos o prestaciones sociales oportunas. En sus instalaciones hay una **Unidad de Estancias Breves** que da respuesta a las necesidades de alojamiento y manutención de la población afectada por una situación de emergencia que requiere de seguimiento social y coordinación con los servicios sociales de los distritos.

- **Las Unidades Móviles** son los dispositivos que actúan directamente en la calle con las personas sin hogar y en los lugares y espacios en los que se desarrolla la emergencia social. Están compuestas por los equipos de intervención integrados, según las características de la misma, por trabajadoras/es sociales, auxiliares de servicios sociales y por psicólogos y psicólogas.

Atención social telefónica y gestión de la urgencia/emergencia social:

- Informar y orientar sobre los servicios y prestaciones de los servicios sociales municipales.
- Dar apoyo emocional.
- Activar y coordinar los recursos con los que cuenta SAMUR Social.
- Gestionar los recursos y prestaciones básicas, adaptadas a las características y necesidades de cada persona.
- Coordinar y derivar a los servicios sociales de los distritos o especializados
- Elaborar informes y propuestas de intervención social.

Intervención psicosocial en situaciones de emergencia social individual o colectiva, en el lugar de los hechos:

- Proporcionar protección y apoyo emocional.
- Informar a las personas afectadas y a sus familiares.
- Mediar entre las personas afectadas y otros servicios.
- Gestionar los recursos adaptados a las características y necesidades de cada persona atendida.
- Dar acompañamiento psicosocial a los afectados y sus familias.
- Gestionar prestaciones básicas para las personas afectadas por la emergencia.
- Gestionar otros servicios y prestaciones necesarias.
- Proporcionar alojamiento con carácter temporal y transitorio a personas que han sufrido situaciones de emergencia.

Atención psicosocial en grandes emergencias y catástrofes:

- Dar apoyo emocional a las personas afectadas y familiares.
- Gestionar prestaciones sociales básicas a personas damnificadas en las situaciones de gran emergencia.
- Coordinar con otros Servicios de Emergencia (Bomberos, Policía Municipal, SAMUR Protección Civil, etc.)
- Mediar entre las personas afectadas y otros servicios intervinientes.
- Ofrecer soporte a otros Servicios de Emergencias.

Atención psicosocial de urgencia/emergencia para las personas mayores de 65 años en situación de vulnerabilidad social residentes en el municipio de Madrid.

- *Recibir y valorar las demandas de intervención social con mayores vulnerables.*
- *Realizar tareas de escucha telefónica y contención emocional.*
- *Intervenir en coordinación con otros servicios de emergencia.*
- *Gestión de plazas residenciales en dispositivos de emergencia.*
- *Tramitación de otros servicios y prestaciones necesarias.*
- *Desarrollo del Programa de Internamientos Involuntarios.*

Gestión y coordinación de recursos de alojamiento durante la Campaña contra el Frío:

- *Recibir y valorar las demandas de alojamiento.*
- *Informar y orientar a las personas afectadas, entidades y profesionales.*
- *Gestionar y derivar a los alojamientos Red de Personas sin Hogar.*
- *Coordinar las actuaciones y dispositivos de la Red de Personas sin Hogar.*

Organización del voluntariado para la atención social en las grandes emergencias:

- *Activar, coordinar y organizar a las entidades de voluntariado.*
- *Formar al voluntariado.*

Información:

- *Información actualizada y exhaustiva acerca de la ubicación, forma de contacto y otros servicios del SAMUR Social.*
- *Sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.*
- *Sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con el SAMUR Social (peticiones, autorizaciones administrativas, responsabilidad patrimonial...).*

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.
- 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 localización y contacto se recogen al final de este documento.

Acceso a los servicios

El SAMUR Social presta sus servicios los 365 días del año las 24 horas del día.

▪ **Directo**

Se puede acudir directamente a la Central del SAMUR Social “Darío Pérez Madera”, en Carrera de San Francisco, 10.

▪ **Telefónico**

A través del número único autonómico de emergencias 112 (Directiva europea). En el caso de instituciones u otros servicios a profesionales, éste se lleva a cabo a través del número de teléfono 914 802 020.

Para el resto de información ciudadana, se debe acceder a través del teléfono gratuito 010 y 914 800 10. Si llama desde fuera de Madrid sólo el último.

▪ **On line**

En la página web oficial [SAMUR Social – Emergencia Social – ¿Qué es el SAMUR Social? – Ayuntamiento de Madrid](#)

▪ **Por escrito**

En el caso de los servicios de cobertura de situaciones de riesgo previsible, los interesados pueden realizar sus peticiones por escrito dirigido a la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad. Paseo de la Chopera, 41. Madrid 28045.

3. **Compromisos de calidad**

Compromiso 1

Garantizamos la atención de las necesidades básicas de alojamiento y manutención de las personas que se encuentren en una situación de emergencia social valorada por el servicio, salvo que lo rechacen.

Indicador 1.1. Porcentaje de prestaciones de necesidades básicas realizadas y valoradas como emergencia social.

Estándar: 95%

Indicador 1.2. Personas en situación de emergencia social. Indicador informativo.

Compromiso 2

Acudimos de inmediato al lugar de los hechos para atender las situaciones de emergencia social. Las posibles demoras se corresponden con situaciones no previstas y ajenas al servicio, tales como incidencias de tráfico, avería del vehículo u otras circunstancias imprevistas. Estas excepciones quedan reflejadas en un informe anual.

Indicador 2.1. Porcentaje de demandas de emergencia social atendidas en 30 minutos o en menos.

Estándar: 84%

Indicador 2.2. Porcentaje de demandas de emergencia social atendidas en un máximo de 60 minutos.

Estándar: 95%

Compromiso 3

Garantizamos la atención y cobertura de las necesidades básicas de las personas que presenten una situación de desprotección como consecuencia de una emergencia colectiva o catástrofe y demanden atención a SAMUR Social. El objetivo es que las personas usuarias alojadas valoren de forma significativa la atención recibida.

Indicador 3.1. Porcentaje de personas atendidas en las emergencias colectivas o en catástrofe que han recibido alguna prestación.

Estándar: 100%

Indicador 3.2. Personas afectadas de una emergencia colectiva o catástrofe que demanden atención. Indicador informativo.

Indicador 3.3. Valoración de las personas usuarias alojadas sobre la atención recibida.

Estándar: 7.5

Compromiso 4

Garantizamos la atención psicosocial de emergencia de las personas mayores de 65 años en situación de vulnerabilidad social residentes en el municipio de Madrid. El objetivo es atender las llamadas recibidas de este colectivo que precisen escucha, apoyo y contención emocional. Del mismo modo, nos comprometemos a realizar visitas domiciliarias fuera del horario de atención de los Centros de Servicios sociales municipales e informes de valoración psicológica.

Indicador 4.1 Llamadas telefónicas recibidas de las personas mayores que precisen escucha, apoyo y contención emocional. Indicador informativo.

Indicador 4.2. Visitas domiciliarias a las personas mayores de 65 años en situación de vulnerabilidad social, durante el año.

Estándar: 800

Indicador 4.3: informes de valoración psicológica. Indicador informativo.

Compromiso 5

Alcanzamos una alta ocupación media de las plazas de alojamiento ofertadas por SAMUR Social durante la Campaña de Frío.

Indicador 5.1. Porcentaje medio de ocupación de plazas de los recursos de Campaña de Frío.

Estándar: 95%

Indicador 5.2. Plazas de alojamiento ofertadas en los recursos de Campaña de Frío.

Estándar: 432

Compromiso 6

Garantizamos que las personas usuarias estén satisfechas con la atención telefónica y presencial recibida en las unidades y dispositivos de alojamiento del SAMUR Social.

*Indicador 6.1. Valoración de las personas usuarias atendidas telefónicamente.
Estándar: 7.5*

*Indicador 6.2. Valoración presencial de las personas usuarias alojadas en las unidades y alojamientos de SAMUR Social.
Estándar: 7.5*

Compromiso 7

Atendemos las llamadas recibidas con el intento de que el tiempo medio de espera no sea superior, en la mayoría de los casos, a 2 minutos.

Indicador 7.1. Atendemos las llamadas recibidas con el intento de que el tiempo medio de espera no sea superior, en la mayoría de los casos, a 2 minutos.

*Indicador 7.2. Porcentaje de llamadas atendidas en 2 minutos o menos.
Estándar: 95%*

Compromiso 8

Garantizamos la atención, información y asistencia para personas no hispanohablantes en sus propios idiomas durante todo el año, con un servicio de teletraducción simultánea. Asimismo, analizamos los distintos idiomas utilizados en las intervenciones para evaluar la eficacia del servicio y estudiar la demanda recibida.

*Indicador 8.1. Intervenciones realizadas a través del servicio de teletraducción simultánea al año.
Estándar: 700*

*Indicador 8.2. Intervenciones realizadas por los profesionales de SAMUR Social en otros idiomas al año.
Estándar: 1.500*

Indicador 8.3. Idiomas distintos utilizados en las intervenciones de SAMUR Social. Indicador informativo.

Compromiso 9

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

Indicador 9.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social. Indicador informativo.

Indicador 9.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social contestadas como máximo en 30 días.

Estándar: 90%

Indicador 9.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social contestadas en 2 meses.
Estándar: 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, 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 un **trato digno**, tanto por los profesionales del Servicio como de las otras personas atendidas.
- A conocer la **identidad del personal** bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A recibir la atención social **sin discriminación** por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- A la **máxima intimidad** en la atención social prestada por los profesionales del Servicio.
- A recibir una **información veraz y suficiente** sobre los servicios que se prestan y sobre los requisitos necesarios para el acceso, así como sobre otros recursos de protección social a los que puedan tener derecho.
- A recibir atención por parte de personal **especializado**.
- A **negarse a recibir la prestación o servicio** y a pedir la baja voluntaria, siempre y cuando no se encuentre en situación de incapacidad legal.
- A la **confidencialidad** de la información de la intervención profesional y a conocer la información existente en su expediente.
- A formular cualquier **sugerencia, reclamación o queja** y a recibir contestación en el plazo establecido.
- Al acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus **datos personales**, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.

Responsabilidades

- Mantener siempre una **actitud correcta y de respeto** hacia el personal y colaborar con los profesionales del Servicio.
- Hacer **adecuado uso** de las instalaciones, respetando los espacios y equipamientos.
- **Cumplir las normas** y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio.
- **Destinar las prestaciones recibidas** para el fin para el que fueron concedidas.
- Facilitar **información veraz** y comunicar cambios en su situación (personal, social y económica...) que afecten al uso del servicio.

- Efectuar **sugerencias y propuestas** que pudieran mejorar el funcionamiento del SAMUR Social.

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

Además, con relación al SAMUR Social municipal se puede participar por las siguientes vías:

- en X: <https://x.com/SamurSocialMAD>
- a través de la página web del [SAMUR Social – Emergencia Social – ¿Qué es el SAMUR Social? – Ayuntamiento de Madrid](#) se realizan encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.
- a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias del SAMUR Social, que se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibido.

6. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad

Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad

PS Chopera, 41, 28045

dgserviciososociales@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

- **Sede Central de SAMUR Social “Darío Pérez Madera” en Carrera de San Francisco, 10**
Distrito Municipal de Centro, 28005.
*En esta Base Central se encuentran la **sala de Comunicaciones** donde se reciben las llamadas de emergencias sociales, la **Unidad de Estancias Breves** y por último las dependencias administrativas que aportan el apoyo logístico necesario al SAMUR Social.*
- **Centro de Apoyo a las Emergencias Colectivas**
- **Centro de Emergencia Temporal Caracolas** en el Distrito Municipal de Villa de Vallecas
- **Base Operativa ubicada** en el Distrito Municipal de Puente de Vallecas
- **Almacén logístico** donde se encuentra todo el material necesario para atender los primeros momentos de una emergencia social (ropa, víveres básicos necesarios, mantas, colchones, grupos electrógenos, etc.).

Otros datos de interés

SAMUR Social colabora con diversos organismos internacionales y sociedades científicas tales como:

- UCCI. Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas.
- El SAMUR Social participa en el plan de Emergencias Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM), coordinado desde la Dirección General de Emergencias de la ciudad de Madrid. De igual modo, participa en el Plan de respuesta ante situaciones adversas climatológicas que se pueden producir en la ciudad de Madrid, plan coordinado desde el Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid.
- El SAMUR Social cuenta con diversos protocolos de colaboración con diferentes instituciones y entidades públicas y sociales que posibilitan mejorar la coordinación y, sobre todo, permiten dar una respuesta global e integral a las situaciones a las que tiene que dar respuesta. En este sentido, se cuenta con convenios con AENA, Emergencias 112, Policía Nacional, así como con otros servicios municipales que intervienen en situaciones de

emergencia o en calle (Policía Municipal, Bomberos, Servicios de Limpieza, SAMUR–protección civil).

7. 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 Políticas Sociales, Familia e Igualdad.*

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- *Artículos 1 y 148.1.20 de la Constitución Española de 1978.*

Comunidad de Madrid

- *Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.*
- *Ley 11/2002 de 18 de diciembre. Ley de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de mejora de la calidad en la prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.*

Ayuntamiento de Madrid

- *Ordenanza Reguladora del procedimiento de concesión de prestaciones sociales de carácter económico para situaciones de especial necesidad y/o emergencia en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.*