

2024

Carta de Servicios

Multas de circulación

Fecha de aprobación: 18 de febrero de 2016

Fecha de última evaluación: 21 de marzo de 2024



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

ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad.....	5
Medidas de subsanación	8
Seguimiento y evaluación	8
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	7
5. Participación ciudadana	10
6. Gestiones y trámites	10
<hr/>	
7. Datos de carácter general.....	11
Órgano directivo. Datos de contacto	11
Otros datos de interés	12
8. Normativa	12

1. Presentación

Madrid sin multas = Madrid sostenible + mejora de la movilidad

El Ayuntamiento de Madrid dispone de un modelo de gestión de multas de circulación que pone en el centro de atención a la ciudadanía, prestándole unos servicios de calidad, estimulando su participación en los asuntos de la ciudad, administrando eficientemente los recursos mejorando la calidad de vida de sus habitantes.

La Carta de Servicios de Multas de Circulación se enmarca dentro del desarrollo de una política de movilidad eficiente y sostenible del Ayuntamiento de Madrid, y en el marco de las actuaciones tendentes a lograr una Ciudad cercana, cohesionada y habitable, teniendo el propósito de servir de canal de información sobre el conjunto de servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid en materia de multas de circulación, desde el momento inmediatamente posterior a que se produce la notificación de la denuncia, independientemente de la forma que sea (a través de agentes de Policía Municipal, Agentes de Movilidad, controladores del Servicio de Estacionamiento Regulado, Servicio de Apoyo de Control de Estacionamiento, radares fijos o móviles, cámaras de control de acceso a la zona de bajas emisiones Madrid Central, etc.), hasta la resolución definitiva que ponga fin al expediente sancionador y, en caso de imponerse una sanción, al periodo voluntario del pago de la misma.

Asimismo, esta **Carta de Servicios de Multas de Circulación** 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 detalladamente a la ciudadanía los diferentes servicios que se prestan en materia de multas de circulación, así como la existencia de distintos canales de acceso a la información.

- Dar a conocer la responsabilidad y compromiso que adquiere la Corporación de prestar los servicios de manera uniforme y con unos determinados niveles de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con los servicios de multas.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados, así como aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a los mismos.
- Aportar transparencia en la prestación del servicio.
- Poner de manifiesto el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su constante esfuerzo en mejorarlo.

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:

- Agentes de Movilidad
- Policía Municipal
- Grúa Municipal

El servicio de Multas en cifras

2.672.380 Denuncias tramitadas	19.678 Personas atendidas presencialmente	105.595 Consultas telemáticas contestadas	106.164 Alegaciones y recursos resueltos	377.579 Identificaciones de conductor tramitadas	79.062 Sanciones con detracción de puntos del permiso de conducción
--	---	---	--	--	---

Datos 2023

2. Servicios prestados

Atención de carácter general:

- Orientar sobre realización de trámites y dudas en materia de multas de circulación.
- Recibir alegaciones o recursos contra una multa de circulación.
- Recibir identificaciones de conductor/a en el momento de la infracción.
- Expedir duplicados de notificaciones.
- Atender consultas sobre multas de circulación en periodo voluntario y ejecutivo
- Gestionar el pago con tarjeta.

El servicio se prestará a través de:

- El Departamento de Relaciones con la Ciudadanía de la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación (salvo pago con tarjeta), **con cita previa**.

- El teléfono 010 o 914 800 010. Si llama desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

Atención de carácter específico:

- Facilitar información actualizada y resolver dudas sobre:
 - Relación de multas de la persona interesada.
 - La existencia y estado de tramitación de expedientes relacionados con multas de circulación en los que ostenten la condición de persona interesada.
- Facilitar la vista del expediente a las personas interesadas (con o sin expedición de copias).
- Expedir documentos de pago, exclusivamente en periodo voluntario.
- Informar sobre el estado del expediente de devolución de ingresos indebidos y sobre la denegación de iniciación del expediente de devolución.
- Informar sobre el estado de expedientes que han sido recurridos en vía contencioso administrativa en Tribunales.

Estos servicios se prestarán **con cita previa** y exclusivamente a través del Departamento de Relaciones con la Ciudadanía de la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación.

Estudio y tramitación de reclamaciones, alegaciones, recursos o escritos:

- Estudiar y tramitar las reclamaciones, alegaciones, recursos o escritos presentados por la ciudadanía.
- Notificar a la persona interesada la incoación de los procedimientos sancionadores, así como las distintas fases procedimentales subsiguientes.
- Estudiar los escritos presentados por las personas interesadas en relación a los procedimientos sancionadores.
- Disponer de un sistema de identificación del conductor/a través de la web municipal, de forma que se eviten desplazamientos físicos a la persona interesada.
- Tramitar las identificaciones del conductor/a responsable de la infracción.
- Admitir y practicar las pruebas solicitadas o acordar su inadmisión.
- Pedir los informes complementarios para la tramitación del expediente.
- Elaborar las propuestas de resolución.
- Tramitar los expedientes de devolución de ingresos indebidos.

Estos servicios se prestarán **exclusivamente** a través de la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación.

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 gratuitos 010 o 914 800 010. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Línea Madrid atiende las solicitudes de atención de consulta e información general y gestiona el pago con tarjeta, así como la identificación del conductor/a en materia de Multas de circulación, proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés. El objetivo es que al menos el 90% de las personas usuarias de tales servicios se muestren satisfechas con la atención recibida en el canal 010, y que al menos el 80% de las personas usuarias de tales servicios se muestren satisfechas con la atención recibida en los canales telemáticos (redes sociales y chat online).

Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la atención recibida por Línea Madrid, en materia de multas de circulación, en el canal 010.

Indicador 1.2. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la atención recibida por Línea Madrid, en materia de multas de circulación, en los canales telemáticos (redes sociales y chat online).

Compromiso 2

Atendemos a todas las personas usuarias que soliciten atención de carácter específico con cita previa en el Departamento de Relaciones con la Ciudadanía, en un tiempo inferior o igual a 10 minutos en el 50% de los casos, y nunca superior a 20 minutos.

Indicador 2.1. Porcentaje de atenciones de información específica con tiempo de espera inferior o igual a 10 minutos.

Indicador 2.2. Porcentaje de atenciones de información específica con tiempo de espera inferior o igual a 20 minutos.

Compromiso 3

Contactamos **telefónicamente** en un 90% de los casos en un plazo máximo de tres días hábiles, y nunca en más de seis días hábiles, con todas aquellas personas que, habiendo acudido previamente a una oficina de Línea Madrid o al servicio 010, en la misma no se haya podido resolver su consulta.

Indicador 3.1. Porcentaje de personas contactadas telefónicamente en un plazo de tres días hábiles.

Indicador 3.2. Porcentaje de personas contactadas telefónicamente en un plazo de seis días hábiles.

Compromiso 4

Contestamos a las personas que soliciten información a través de la dirección de correo electrónico **gesmultas@madrid.es**, en un plazo máximo de 3 días hábiles en el 40% de los casos, y nunca en más de 15 días hábiles.

Indicador 4.1. Porcentaje de personas cuyas consultas por correo electrónico han sido contestadas en el plazo de 3 días hábiles.

Indicador 4.2. Porcentaje de personas cuyas consultas por correo electrónico han sido contestadas en el plazo de 15 días hábiles.

Compromiso 5

Adaptamos los documentos derivados de la tramitación de las reclamaciones, alegaciones, recursos o escritos presentados por la ciudadanía en materia de multas de circulación, a las recomendaciones de comunicación clara del Ayuntamiento de Madrid, de manera que cada año se adaptará al menos el mismo número de documentos que el año anterior.

Indicador 5.1. Documentos adaptados

Compromiso 6

Actualizamos mensualmente los **conjuntos de datos** de multas de circulación en el Portal de Datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid.

Indicador 6.1. Actualizaciones realizadas de los dataset publicados

Compromiso 7

Contestamos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 7.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación. *Indicador informativo.*

Indicador 7.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación contestadas en un plazo menor o igual a 45 días naturales desde su presentación.

Indicador 7.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, contestadas en 2 meses.

Compromiso 8

El Departamento de Relaciones con la Ciudadanía tiene como funciones la atención presencial y telemática de las consultas, peticiones de información, resolución de dudas y orientación de la ciudadanía en materia de multas de circulación. El objetivo es que al menos el 90% de las personas usuarias de tales servicios se muestren satisfechas con la **claridad y precisión de la información recibida**, con el **trato dispensado** por los trabajadores de la unidad administrativa y con el **tiempo de espera** para ser atendidas.

Indicador 8.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la claridad y precisión de la información recibida desde el Departamento de Relaciones con la Ciudadanía.

Indicador 8.2. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el trato dispensado por los trabajadores del Departamento de Relaciones con la Ciudadanía.

Indicador 8.3. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el tiempo de espera para ser atendidas en el Departamento de Relaciones con la Ciudadanía.

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 comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A recibir asistencia en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A recibir un trato con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- A que las personas físicas puedan elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a

través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A actuar con asistencia de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia las demás personas usuarias y hacia el personal de la Administración.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Acudir a la cita concertada comprometiéndose a ser puntual, para no perjudicar a otras personas.
- Mantener actualizados los datos de carácter personal y facilitarlos cuando sean necesarios para realizar gestiones o trámites.

- Realizar los trámites respetando los plazos legalmente previstos.
- Formular sus sugerencias y reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos necesarios para su examen, evaluación y, en su caso, toma en consideración.
- Estar debidamente informado sobre sus posibles denuncias que consten en los medios de publicación edictal.

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, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

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 multas de circulación:

- [Identificación de conductor.](#)
- [Consulta de sanciones de tráfico \(solo del Ayuntamiento de Madrid\)](#)
- [Pagar una sanción](#)
- [Presentar alegaciones](#)
- [Presentar un recurso](#)

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, 3º (28037 Madrid)
dgcirculacion@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Departamento de Relaciones con la Ciudadanía
Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación
C/ Albarracín nº 33, baja (28037 Madrid)
gesmultas@madrid.es

Canales de prestación del servicio

Telemáticos

- Web oficial del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es
- Correo electrónico para información general: gesmultas@madrid.es
- [Registro Electrónico](#) (SOLO con certificado digital).
- [Carpeta del Ciudadano](#) (requiere registro previo).

Telefónicos

- Línea Madrid:
 - 010 (gratuito desde Madrid)
 - 914 800 010 (gratuito desde fuera de Madrid)

Presenciales

- Departamento de Relaciones con la Ciudadanía:
 - Calle de Albarracín nº 33, planta baja.
 - Lunes a viernes: de 8:30 a 14:00 horas
 - Metro: Línea 7. Estación "García Noblejas"
 - EMT: Líneas 4, 28, 38, 48, 70 y 105
 - Es necesario pedir **cita previa** a través del teléfono de atención a la ciudadanía 010, o de la página web www.madrid.es/citaprevia.
- Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.
- Oficinas de Correos (para presentación de escritos o documentación).
- Oficinas de Registro (para presentación de escritos o documentación).

Otros datos de interés

A través del **portal de datos abiertos** (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de las multas de circulación tramitadas. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

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 10/1995, del Código Penal, de 23 de noviembre.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.
- R.D. 818/2009, de 8 de mayo, Reglamento General de Conductores.
- R.D. 1428/2003, de 21 de noviembre.- Reglamento General de Circulación.
- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos
- R.D. 320/1994, de 25 de febrero. - Reglamento de Procedimiento Sancionador en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.
- R.D.L. 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
- Ley 18/2021, de 20 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por R.D.L. 6/2015, de 30 de octubre, en materia del permiso y licencia de conducción por puntos.

Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza de movilidad sostenible, de 5 de octubre de 2018.
- Ordenanza 10/2021, de 13 de septiembre, por la que se modifica la Ordenanza de Movilidad Sostenible de 5 de octubre de 2018.
- Ordenanza fiscal vigente del Ayuntamiento de Madrid.
- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, de 26 de febrero de 2019.
- Instrucción de 25 de mayo de 2016, del Director General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, para el establecimiento de un periodo de aviso previo a la tramitación de denuncias generadas a partir de la utilización de nuevos dispositivos de captación de infracciones de tráfico.