

Carta de Servicios 2026

# Seguridad Vial

Datos 2025

<b>100%</b> Formación en <b>Educación Vial</b> a Centros solicitantes	<b>25</b> Campañas de <b>Seguridad Vial</b>	<b>35.049</b> Participantes en los <b> cursos de "Alertante"</b>	<b>149.360</b> <b>Pruebas preventivas</b> de alcoholemia y drogas realizadas
<b>6.398</b> <b>Atestados de tráfico</b> instruidos	<b>100%</b> de los <b>enclaves de siniestros estudiados</b>	<b>95.78%</b> <b>Supervivencia</b> de los pacientes con trauma grave por siniestro vial	<b>6.117</b> Participantes en los cursos de Primer Respondiente en el SAMUR-Protección Civil



## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Prevención de la siniestralidad vial:** comunicar las incidencias de tráfico, impartir educación y formación, mejorar la movilidad e infraestructuras, realizar campañas de seguridad vial, realizar estudios de las características y circunstancias del entorno y realizar simulacros.
- > **Vigilancia y control de la circulación y transportes:** actuaciones que permiten reducir los problemas ocasionados por el tráfico, asistir a la ciudadanía cuando esta lo requiera en determinados incidentes relativos al tráfico, controlar los transportes de personas y mercancías en la ciudad de Madrid y atender la retirada de vehículos de la vía pública.
- > **Atención y auxilio a las víctimas:** actuar en los siniestros viales, coordinar los servicios intervinientes, proporcionar el entorno de seguridad necesario para el salvamento y rescate de víctimas de siniestros de tráfico y proporcionar la atención sanitaria necesaria de urgencias y emergencias en las vías de la ciudad de Madrid.
- > **Investigación y estudio:** investigar los siniestros viales e instruir el atestado, elaborar estudios técnicos y elaborar propuestas de mejora de la ordenación y regulación viaria.
- > **Comunicación e información:** comunicar datos estadísticos, publicar datos abiertos, informar de actuaciones policiales, publicar memorias, informar sobre cuestiones generales de estos servicios e informar sobre el estado y tramitación de los expedientes.
- > **Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:** gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

Horario: las 24 horas del día, todos los días del año a través de los teléfonos 112 y 092.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Damos a conocer la oferta de educación vial a todos los centros escolares de la Ciudad de Madrid incluidos en el registro de la Comunidad de Madrid.
  - Atendemos las solicitudes recibidas y organizamos las actividades formativas en los centros que lo requieran.
  - Trabajamos para que la experiencia formativa resulte satisfactoria para los centros educativos, ofreciendo un trato profesional y una coordinación eficaz con el personal que imparte la formación.
  - Mantenemos los parques infantiles fijos y móviles en condiciones adecuadas y funcionales, asegurando espacios confortables, ordenados y limpios.
  - Realizamos talleres relacionados con la seguridad vial en los túneles Urbanos Madrid Calle 30, dentro del programa de Calle 30.
2. Impartimos cursos de "Alertante" dirigidos a la ciudadanía en general para que puedan avisar y realizar maniobras de seguridad y auxilio en siniestros viales. Asimismo, ofrecemos formación de "Primer Respondiente" para profesionales de otros servicios que actúan como primer recurso ante una emergencia
3. Realizamos campañas de seguridad vial y controles preventivos de alcoholemia y/o drogas para prevenir siniestros viales y fomentar una conducción responsable.
4. **Aseguramos la coordinación entre los servicios** intervinientes\* en la seguridad y emergencias mediante la realización de, al menos, 1 simulacro de incidentes de múltiples víctimas originadas por siniestros viales al año.

\*Servicios intervinientes de las unidades relacionadas en esta Carta de Servicios, que presten asistencia de seguridad y emergencia en los siniestros viales

5. Con objeto de mejorar la circulación y la movilidad, vigilamos y atendemos las demandas por **estacionamientos indebidos**.
6. **Contribuimos a reducir las situaciones de peligro en la circulación mediante el control del exceso de velocidad, en los \*emplazamientos previamente identificados.**  
*\*Emplazamientos identificados, se trata de lugares donde existe una problemática debida al exceso de velocidad reiterada o lugares considerados de riesgo para la siniestralidad vial.*
7. Aumentamos el número de vehículos controlados en campañas de seguridad vial para verificar la realización de la **Inspección Técnica de Vehículos (ITV)** periódica respecto al año anterior.
8. Protegemos el derecho de las personas con movilidad reducida para conseguir que los espacios reservados sean utilizados de forma correcta. Para ello, controlamos las reservas señalizadas y vigilamos el uso adecuado de **las tarjetas de estacionamiento (TEPMR\*)**, retirando aquellas que sean utilizadas de forma indebida.  
*\*TEPMR Tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida.*
9. En los **siniestros de tráfico** con víctimas, **acudimos al lugar de los hechos**, en un tiempo máximo de 8 minutos y nunca más de 16 minutos salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán.
10. **Supervivencia de los pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil con trauma grave derivado de un siniestro vial**, realizando un seguimiento de su evolución tras la asistencia inicial.
11. Disponemos de una **Unidad de Intervención Psicológica** para la atención de situaciones de especial impacto emocional en siniestros viales con víctimas graves o mortales, dirigida a allegados o testigos presentes en la escena, con disponibilidad **las 24 horas al día, los 7 días de la semana**.
12. **Garantizamos la máxima efectividad posible en la gestión de la retirada de vehículos de la vía pública** para los servicios prioritarios\* en un tiempo máximo de 45 minutos.
13. Realizamos la **investigación e instrucción de los atestados de tráfico** en aquellos casos que establece la ley, en un plazo máximo de 2 meses y nunca en más de 6 meses.
14. **Publicamos de forma periódica en el portal de Datos Abiertos la información relativa a las actuaciones policiales** registradas en la ciudad de Madrid, procedente de la estadística corporativa del Cuerpo de Policía Municipal. Con ello garantizamos transparencia, acceso público a la información y una comunicación continua con la ciudadanía sobre la actividad policial.
15. Realizamos y publicamos una **Memoria anual sobre siniestralidad vial** en la Ciudad de Madrid.
16. Damos respuesta a las propuestas recibidas en el Buzón de Seguridad Vial de Policía Municipal en un plazo máximo de 15 días naturales.
17. Contestamos **las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales** y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

---

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

---


## Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) – Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) – Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) – Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) – Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) – Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) – Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [O10](tel:915298210) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Carta de Servicios en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) | Aprobada 25/05/2023 - Certificada: 17/11/2025 - Evaluada: 04/03/2026

 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)