

22.609 solicitudes directas de actuación de la ciudadanía	9.226 actuaciones en vehículos abandonados	7.405 Vehículos controlados por uso indebido de TEPMR	2.474 actuaciones sobre el Transporte Público	9,06 valoración del trato recibido en una escala de 0 a 10
--	---	--	--	---

Zonas de actuación del Cuerpo de Agentes de Movilidad

Vigilancia del tráfico en Distritos comprendidos en el perímetro de M-30. Autorizaciones e informes en materia de ocupación de la vía pública en todo el término municipal, así como requerimientos de EMT.

Qué SERVICIOS te ofrecemos



- ✓ Regular, ordenar y controlar el tráfico ordinario. Permanecer y vigilar activamente los puestos fijos de circulación. Vigilar itinerarios en función de la intensidad y la problemática circulatoria.
- ✓ Regular el tráfico ante eventos especiales e imprevistos: grandes eventos deportivos, culturales y religiosos, actos institucionales, manifestaciones, grandes obras, catástrofes.
- ✓ Vigilar la seguridad vial. Vigilar y denunciar infracciones que atenten gravemente contra la seguridad vial, que limiten la movilidad o relativas a los requisitos administrativos de conductores y vehículos. Participar en campañas de seguridad vial.
- ✓ Apoyo al transporte. Mantener operativas las zonas de carga y descarga y las paradas y carriles de circulación de uso reservado al transporte público. Vigilar la red básica del transporte (EMT).
- ✓ Proteger el medio ambiente. Vigilar e identificar vehículos con indicios de posible exceso de humos y/o ruidos. Remitirlos a los servicios técnicos para inspección y medición de emisiones. Actuar con vehículos presumiblemente abandonados en vía pública. Participar en la vigilancia de restricciones de tráfico en caso de alerta atmosférica.
- ✓ Atención a la ciudadanía en incidentes de tráfico que dificultan la movilidad. Estacionamientos indebidos y obstaculizaciones. Retenciones y vías congestionadas.
- ✓ Atención en accidentes de tráfico. Identificar la necesidad y solicitar los servicios necesarios (SAMUR, Policía, Bomberos, SELUR). Regular la circulación en la zona reduciendo las posibles retenciones generadas hasta la retirada de los vehículos.
- ✓ Ocupaciones temporales de la vía pública. Tramitar las solicitudes de ocupación de la vía pública en los casos que es competente.
- ✓ Atención en simulacros de evacuación de edificios. Dar apoyo logístico para ordenar el tráfico en las concentraciones de personas derivadas de simulacros de evacuación de edificios.
- ✓ Informar sobre las cuestiones relacionadas con los servicios prestados.
- ✓ Gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones e informar sobre su tramitación.

Horario: Lunes a viernes: 06:30 – 22:00 horas, sábados, domingos y festivos: 07:30 – 21:00 horas.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos para el año 2026

1. Identificamos los enclaves de mayor intensidad de circulación y los vigilamos activamente.
2. Reforzamos la seguridad vial mediante controles de velocidad realizados con operativos de radar.
3. Contribuimos a reducir las situaciones de riesgo en la circulación mediante el control del exceso de velocidad en los puntos identificados como zonas de alta siniestralidad.
4. Realizamos campañas específicas de control y seguridad vial centradas en la seguridad del tráfico, la convivencia entre peatones y distintos medios de desplazamiento, la protección de las personas con movilidad reducida y la preservación del medio ambiente urbano.
5. Fomentamos una mayor disciplina vial mediante el control de vehículos a través de campañas propias y en coordinación con otros grupos de interés.
6. Protegemos la accesibilidad de las personas con movilidad reducida mediante el control del uso fraudulento o indebido de las tarjetas de estacionamiento destinadas a este colectivo, asegurando que los espacios reservados sean utilizados exclusivamente por quienes tienen derecho a ello.
7. Contribuimos a mejorar la circulación de los autobuses públicos urbanos y el correcto uso de las zonas de carga y descarga, atendiendo las solicitudes de vigilancia en puntos conflictivos formuladas por la EMT y realizando inspecciones periódicas en reservas de carga y descarga.
8. Mejoramos la movilidad en la ciudad mediante la realización de servicios propios y la colaboración con otros grupos de interés.
9. Actuamos en la gestión de los residuos sólidos urbanos atendiendo los avisos de retirada de vehículos abandonados en la vía pública.
10. Damos respuesta a los requerimientos de la ciudadanía por incidentes relacionados con la movilidad llegando al lugar del incidente con la mayor premura.
11. Atendemos a la ciudadanía con un personal profesional, amable y cortés.
12. Aseguramos que el personal cuente con una alta cualificación profesional mediante la realización de cursos de formación.
13. Tramitamos y resolvemos las solicitudes de ocupación temporal de la vía pública gestionadas por la Subdirección General de Agentes de Movilidad dentro de un plazo de 20 días desde la recepción de la documentación.
14. Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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 - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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