

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| Publicación anual de la Memoria sobre siniestralidad vial. | 25<br>Campañas de Seguridad Vial         | 28.582<br>Participantes en los cursos "Alertante"                                       | 132.551<br>Pruebas de alcoholemia realizadas   |
| 7.222<br>Atestados de tráfico instruidos                   | 59.607<br>Servicios realizados con grúa. | 94 %<br>Supervivencia a los 7 días de los pacientes con trauma grave por siniestro vial | 5.234<br>Activaciones de recursos sanitarios en siniestro vial con paciente atendido |

## Qué SERVICIOS te ofrecemos



> **Prevención de la siniestralidad vial:** comunicar las incidencias de tráfico, facilitar educación y formación, mejorar la movilidad e infraestructuras, realizar campañas de seguridad vial, realizar estudios de las características y circunstancias del entorno y atender en 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 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:** comunicación de datos estadísticos, publicación de memorias, publicación de datos abiertos, información sobre cuestiones generales de estos servicios...

> **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 del teléfono 092 y 112

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Damos a conocer la oferta de Educación Vial, enviándola a todos los centros escolares de la Ciudad de Madrid mediante correo electrónico antes del 30 de mayo del curso anterior. Además,

desde Madrid Calle 30 realizamos talleres enfocados a enseñar a los más pequeños todo lo necesario sobre los túneles de la M-30.

Impartimos formación, como mínimo, al **85% de los centros** solicitantes.

El objetivo es que la **valoración** otorgada al personal responsable de Policía Municipal encargado de impartir la formación de Educación Vial sea **igual o superior a 8,5** en una escala de 0 a 10.

El objetivo es que la **valoración** de los parques infantiles fijos y móviles sea **igual o superior a 8,5** en una escala de 0 a 10 en cuanto a instalaciones adecuadas, grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza.

Realizamos **8 talleres anuales** dentro del programa de Madrid Calle 30.

2. Impartimos al menos **500 cursos** de "Alertante"\* al año, para un mínimo de 20.000 participantes. Están destinados a la **ciudadanía en general**, y versan sobre qué hacer en un primer momento si se encuentra en una situación de emergencia.

Impartimos al menos **200 cursos** de "Primer Respondiente" \*\* al año, para un mínimo de 4.000 participantes. Estos cursos están dirigidos a **profesionales de otros servicios** que por su condición pueden ser los primeros en tener que hacer frente a situaciones de emergencia.

\*Alertante, la ciudadanía puede presenciar un siniestro vial y avisar al sistema de atención y realizar las primeras maniobras de seguridad y auxilio.

\*\*Primer Respondiente profesional que presencia o que acude como primer recurso a un siniestro vial y avisar al servicio de emergencias sanitarias y realizar las primeras maniobras de seguridad y auxilio.

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

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. **Vigilamos los estacionamientos indebidos** para mejorar la circulación, la movilidad y la seguridad vial. El objetivo es **reducir un 5%** respecto al año anterior la demanda de servicios a través del 092 por estacionamientos prohibidos.

6. Contribuimos a reducir las situaciones de peligro en la circulación **controlando el exceso de velocidad con, al menos, 1.200 actuaciones** en los emplazamientos previamente identificados.

7. **Aumentamos un 10% el número de vehículos controlados** para verificar la realización de la Inspección Técnica de Vehículos periódica sobre el estándar del año anterior.

8. 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. De todos aquellos casos que superen el periodo citado se realizará un informe que permita desestimar los que cuenten con una adecuada justificación.

9. Garantizamos que la **supervivencia de los pacientes atendidos** con trauma grave por siniestro vial sea superior al 90% a los 7 días.



10. Disponemos de una **Unidad de Intervención Psicológica** para la atención de situaciones de especial impacto emocional en siniestros viales con víctimas graves o mortales (allegados de víctimas o testigos presentes en la escena) las **24 horas al día, los 7 días de la semana** en, al menos, un **92% de los casos requeridos**.
11. Garantizamos la máxima efectividad posible en la **gestión de la retirada de vehículos de la vía pública**, atendiendo el 70% de los servicios prioritarios\* realizados en un tiempo máximo de respuesta de 45 minutos.  
  
\*Los servicios prioritarios son aquellos en los que habiendo un perjudicado cumplen además la condición de solicitud de un servicio único y/o la consideración del agente solicitante como prioritario. En caso de peticiones múltiples, además de la consideración anterior, también se valorarán como prioritario los primeros servicios que se envíen, pasando a no prioritarias aquellas unidades de grúa de dicha solicitud que se envíen a posteriori hasta completar la petición.
12. **Ponemos en conocimiento de la autoridad judicial** los atestados por siniestros viales, 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.
13. Publicamos en el portal de Datos Abiertos de **forma mensual** los **datos relacionados con los siniestros viales ocurridos en la ciudad de Madrid**, recogidos en la estadística corporativa del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid.
14. Realizamos y publicamos una **Memoria anual sobre siniestralidad vial** en la Ciudad de Madrid.
15. Damos respuesta a las propuestas recibidas en el Buzón de Seguridad Vial de Policía Municipal en un plazo máximo de 15 días naturales.
16. Contestamos el **60%** de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** recibidas relativas a la seguridad vial a través del Sistema del Ayuntamiento de Madrid 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 [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



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

Carta de Servicios en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) | Aprobada 25/05/2023 | Evaluada 05/06/2024



