

Atención de la Policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa

2354 nuevos casos asignados para seguimientos personalizados de mujeres víctimas de violencia de género	2147 charlas/conferencias preventivas en materia de seguridad integral y convivencia.	256 actuaciones por hechos discriminatorios e intolerantes	Plantilla de 5.869 Efectivos
---	---	--	-------------------------------------

Datos 2025



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Prevención, detección y seguimiento** de las situaciones de riesgo y/o conflicto en las que puedan encontrarse las personas vulnerables por (necesidad, maltrato, explotación, violencia familiar, desamparo y/o abandono, etc.):
 - desarrollar planes de acción operativa;
 - establecer patrullajes preventivos;
 - vigilar los entornos de los centros escolares, de los centros frecuentados por mayores y de los centros frecuentados por personas con discapacidad, funcional sensorial e intelectual.
- > **Respuesta** policial ante situaciones de riesgo y/o conflicto con el objeto de minimizar sus consecuencias:
 - activar los recursos establecidos (casas de acogida, centros de atención, justicia gratuita, seguimiento y protección, etc.);
 - investigar los hechos denunciados y/o detectados;
 - realizar las actuaciones requeridas por la Autoridad Judicial, Ministerio Fiscal y otras instituciones.
- > **Educación y divulgación** de conocimiento para la paz y la convivencia mediante charlas-coloquio, publicaciones y otros materiales.
- > **Información y asesoramiento** por personal especializado sobre los derechos, recursos y procedimientos, y sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- > Ante situaciones de **riesgo, discriminación y/o violencia hacia la mujer**, información y asesoramiento a través del teléfono gratuito y sin trazabilidad 900 222 100, y de la Comisaría de Apoyo y Protección a la Mujer, Menor y Mayor, 24 horas los 365 días del año;
 - seguimiento y protección de las víctimas de violencia de género (VIOGEN), asignando un Policía de referencia;
 - planes de seguridad personalizados.
- > Los Agentes Tutores y los Monitores de Educación Vial y Cívica prestan atención especializada a los **menores**.
- > La Comisaría de Gestión a la Diversidad asesora, recoge denuncias y presta apoyo a las **personas** que han sufrido algún **hecho discriminatorio o de intolerancia** por razones religiosas, de raza, orientación sexual, cualquier tipo de discapacidad, etc.
- > Gestión de las **sugerencias, felicitaciones y reclamaciones** remitidas por la ciudadanía e información sobre su estado de tramitación.

Damos repuesta a las emergencias 24 horas todos los días del año.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Para apoyar y dar protección a las **víctimas de violencia de género**:
 - Informamos **personalmente** a todas las mujeres **víctimas de violencia de género asignadas** en el Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (VIOGEN) a Policía Municipal de Madrid, salvo que expresamente lo rechace;
 - Atendemos todas las solicitudes de **charlas** informativas y formativas, coordinando con cada entidad la fecha más adecuada para su realización;
 - Llevamos a cabo el seguimiento y la protección de las víctimas asignadas, conforme a los procedimientos establecidos en el sistema VIOGEN.
2. Realizamos el **seguimiento** de los casos activos de **violencia doméstica** y asignamos a cada víctima un agente de referencia, encargado de mantener el contacto y velar por su protección.

3. Para mejorar la protección y por tanto la **convivencia en el entorno escolar y zonas de ocio**:
• Los Agentes Tutores del distrito mantienen **reuniones de planificación** con el personal responsable de los centros escolares al inicio del curso y **encuentros de seguimiento** a lo largo del mismo, con el fin de coordinar actividades y actuaciones conjuntas. • Impartimos todas las **charlas y conferencias** solicitadas en materia de civismo y respeto a la convivencia, contactando con los centros para acordar la fecha de realización y facilitar su organización.
4. Realizamos el seguimiento de los casos activos que puedan implicar algún tipo de **riesgo para los menores** en el ámbito de la **protección y la reforma**, y activamos la intervención de otras instituciones cuando la situación lo requiere.
5. Para incrementar la seguridad integral en los **entornos y centros escolares** realizamos:
• Realizamos **recorridos y vigilancia** durante las entradas, salidas y recreo de los centros educativos, reforzando la presencia policial en los momentos de mayor afluencia. • Elaboramos **estudios de seguridad** en los entornos de los centros educativos siguiendo la metodología establecida en el Plan Integral de Seguridad en el Entorno Escolar (PISE), con el fin de identificar necesidades y proponer mejoras.
6. Para mejorar la protección y la convivencia de las personas **mayores de 65 años**: • Realizamos **estudios de seguridad** en los espacios y centros que suelen visitar las personas mayores, siguiendo la metodología del Plan Integral de Seguridad en el Entorno (PISE), con el fin de identificar posibles riesgos y proponer mejoras. • Impartimos todas las **charlas y conferencias** solicitadas en materia de seguridad, civismo y convivencia, coordinando las fechas de impartición y organización de estas actividades.
7. Para mejorar la seguridad y protección de las personas **mayores de 65 años**, realizamos el **seguimiento** de todas las **situaciones de riesgo, vulnerabilidad o maltrato judicializadas** que afecten a las **personas mayores de 65 años** y sean comunicadas a la Policía Municipal y atendiendo **todas las demandas comunicadas por los servicios asistenciales municipales** (SAMUR-Social, SAMUR-PC y **Servicios Sociales**) por estas **situaciones de riesgo, vulnerabilidad o maltrato detectadas a personas mayores de 65 años**.
8. Para mejorar la seguridad y facilitar la movilidad de las **personas con discapacidad funcional, sensorial e intelectual**: • Desarrollamos **campañas periódicas** centradas en la **movilidad segura de las personas con discapacidad**, con el fin de promover hábitos responsables y reducir situaciones de riesgo. • Realizamos **estudios de seguridad** en los entornos de los centros que suelen visitar personas con discapacidad funcional, sensorial e intelectual, siguiendo la metodología del Plan Integral de Seguridad (PISE) para identificar necesidades y proponer mejoras.
9. Damos a conocer los servicios que presta la Comisaría de Gestión de la Diversidad al tejido asociativo que agrupa a personas que requieren especial protección para el ejercicio de sus derechos y libertades, manteniendo un contacto periódico con las cinco mesas técnicas creadas¹. Atendemos todas las solicitudes de charlas y talleres, coordinando con cada entidad la fecha de impartición.
10. Investigamos todas las denuncias por **delitos de odio y otros hechos discriminatorios o de intolerancia** presentados ante la Policía Municipal, recogidas en la *Ley 1/2018, de 22 de febrero, de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad de Madrid* y el Protocolo Operativo de Coordinación de Policía Judicial en el municipio de Madrid (lesiones, amenazas y daños).
11. Publicamos 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, garantizando así la transparencia y el acceso público a estos datos.
12. 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](#) - 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](#) (o 915 298 210 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

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)
Aprobada 28/09/2016 - Certificada 18/11/2024 - Evaluada 24/02/2026

¹ Existe una mesa técnica para cada uno de los colectivos con los que se trabaja (LGTBI, creencias religiosas, personas sin hogar, personas con discapacidad).