

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

Datos 2024

2.368	555	13.276	Plantilla de
seguimientos personalizados de mujeres víctimas de violencia de género	colegios a los que se les ofertó formación en educación vial y cívica	denuncias por delitos de odio y otros hechos discriminatorios o de intolerancia presentados ante la Policía Municipal investigados	5.893 Efectivos



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 h 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 profesionales 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 h 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** de los recursos municipales y derechos que asisten a todas las que están en el Sistema de Seguimiento Integral en los Casos de Violencia de Género (VIOGEN);
 - atendemos las solicitudes de **charlas** de formación e información en el plazo máximo de 10 días;
 - realizamos el seguimiento y protección de todas las víctimas asignadas, de acuerdo con el Sistema VIOGEN.
2. Realizamos el **seguimiento mensual de todos los casos de violencia doméstica activos**, asignando un agente de policía de referencia para cada una de las víctimas, que se encargará de su protección.

3. Damos a conocer la oferta de **Educación Vial** a todos los centros escolares de la Ciudad de Madrid (registro de la Comunidad de Madrid) mediante correo electrónico antes del 30 de mayo. ▪ Impartimos formación como mínimo al 85% de los centros solicitantes. ▪ Valoración a las personas que imparten formación: igual o superior a 8,5. ▪ Valoración a las instalaciones de los parques infantiles fijos y móviles: igual o superior a 8,5.
4. Mantenemos con el **personal responsable de los centros escolares** una reunión de planificación de actividades y actuaciones entre los meses de **septiembre y diciembre** y otra reunión de seguimiento entre **enero y mayo**. ▪ Impartimos todas las **charlas y conferencias preventivas** en materia de civismo y respeto a la convivencia solicitadas. Contactamos con el 80% de los centros en un plazo no superior 10 días naturales y con la totalidad en el plazo máximo de **25 días**.
5. Realizamos el seguimiento de aquellos casos activos que puedan suponer algún tipo de **riesgo para los menores** en el ámbito de la **protección y reforma**, activando si fuese necesario a otras instituciones, durante el plazo mínimo de **2 meses**.
6. Para incrementar la **seguridad integral en los entornos y centros escolares**, realizamos, al menos, **15.000 vigilancias y 60 estudios** a los entornos de los centros escolares siguiendo la metodología establecida en el Plan PISE ("Plan Integral de Seguridad en el Entorno").
7. Para mejorar la **protección** y la **convivencia** de las personas **mayores de 65 años**: ▪ realizamos **22 estudios** en los entornos de centros frecuentados habitualmente por personas mayores siguiendo la metodología del Plan PISE ("Plan Integral de Seguridad en el Entorno"); ▪ impartimos todas las charlas y conferencias preventivas solicitadas; ▪ contactamos con **el 90% de los centros** solicitantes en un plazo no superior a **10 días** naturales y con la totalidad en el plazo máximo de **20 días**.
8. 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.
9. Para mejorar la seguridad y facilitar la movilidad de las **personas con discapacidad funcional, sensorial e intelectual**: ▪ realizamos una campaña de seguridad vial por trimestre; ▪ desarrollamos 6 estudios en los entornos de los centros frecuentados por ellas, siguiendo la metodología del Plan PISE ("Plan Integral de Seguridad en el Entorno").
10. Damos a conocer los servicios prestados por la Comisaría de Gestión a la Diversidad manteniendo un contacto semestral con cada una de las cinco mesas técnicas creadas. Atendemos todas las solicitudes de charlas y talleres en el plazo máximo de 10 días naturales para fijar la fecha de impartición.
11. Investigamos todas las **denuncias por delitos de odio y otros hechos discriminatorios o de intolerancia**, presentadas ante la Policía Municipal de Madrid, en el marco de nuestras competencias.
12. Publicamos en el portal de Datos Abiertos de forma mensual los datos relacionados con las actuaciones policiales ocurridas en la ciudad de Madrid, recogidas en la estadística corporativa del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid.
13. Contestamos el 80% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en 30 días y nunca en más de 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 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 21/02/2025