


2025

# Carta de Servicios

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

Fecha de aprobación: 28 de septiembre de 2016  
Fecha de certificación: 18 noviembre 2024  
Fecha de última evaluación: 21 febrero 2025



 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)



# ÍNDICE

<b>1. Presentación.....</b>	<b>1</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Compromisos de calidad.....</b>	<b>8</b>
Medidas de subsanación .....	143
Seguimiento y evaluación .....	153
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>16</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>17</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general.....</b>	<b>18</b>
Órgano directivo y Comisarías prestadoras del servicio . Datos de contacto.....	18
Otros datos de interés .....	22
<hr/>	
<b>8. Normativa .....</b>	<b>24</b>

# 1. Presentación

## Una Policía Municipal integradora que vela por tus derechos

La Policía Municipal de Madrid, es un servicio público del Ayuntamiento de Madrid al servicio de la ciudadanía, que aspira a construir de forma conjunta con ésta, una ciudad de progreso social.

Las líneas estratégicas definidas en los planes desarrollados en la Policía Municipal se asientan sobre el proceso de modernización emprendido por el Ayuntamiento de Madrid y permiten a la organización avanzar hacia la excelencia en la prestación de los servicios públicos, implementando una cultura basada en la gestión eficaz, transparente y abierta. Esto lo hacemos de forma que la Policía Municipal sea:

- **Identificada** por toda la ciudadanía como un recurso propio, siempre **disponible** y que **vela permanentemente** por su bienestar, protegiéndola tanto a ella como a sus bienes, de acuerdo con las disposiciones legales.
- **Cercana**, no es ajena a los acontecimientos que ocurren en la ciudad, entiende las diferentes necesidades de la ciudadanía en función de sus diferentes perfiles, y está disponible las 24 horas, todos los días del año.
- **Profesional**, realiza de forma eficiente, eficaz y dinámica el desempeño del servicio público que tiene asignado, lo que le permite adaptarse en cada momento a las necesidades cambiantes del ecosistema global, la ciudad y de la ciudadanía.
- **Próxima a la ciudadanía**, protectora de sus derechos y transparente, que fomenta el respeto a la población más vulnerable y se orienta a la mejora de la seguridad integral, y convivencia.

En la actualidad, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con más de **5.800 agentes**, entre los que se encuentran **policías especializados**, para la prestación de sus servicios a:

- Infancia y adolescentes menores de 18 años.
- las personas con discapacidad funcional, intelectual o sensorial.
- las mujeres en situación de riesgo de discriminación y/o que sufren violencia de género, así como personas que sufren violencia doméstica.
- las personas mayores de 65 años.
- las personas que necesitan de especial protección para poder ejercer sus derechos por razones religiosas, de orientación sexual, de cualquier tipo de discapacidad, sin hogar, etc.

Los objetivos de Policía Municipal en relación con ellas son:

- Informar y asesorar sobre el conjunto de servicios específicos que les ofrece.
- Formar a la ciudadanía bajo un nuevo prisma; el de la educación para la paz.
- Prevenir, vigilar y detectar las situaciones de riesgo y/o conflicto que puedan incidir en la convivencia diaria tanto en el ámbito educativo como en el social.
- Dar respuesta ante situaciones de riesgo y/o conflicto con el objeto de minimizar sus consecuencias.

Con la aprobación de la **Carta de Servicios** de Atención de Policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad, con la mejora continua de los servicios que presta y con la especial protección ofrecida a estas personas. Los **objetivos** que la Policía Municipal se plantea para esta **Carta de Servicios** son:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que los presta.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere de procurar estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados de forma continua.
- Aumentar la satisfacción ciudadana y de las personas que utilizan los servicios.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

Además de las tres Cartas de Servicios de la Policía Municipal, en el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de las emergencias y la seguridad y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- SAMUR-PC
- Bomberos
- Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)
- Secretaría General Técnica de Portavoz, Seguridad y Emergencias

### Nuestro trabajo en cifras

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

Datos de 2024

## 2. Servicios prestados

**Prevención, detección y seguimiento de las situaciones de riesgo y/o conflicto** en las que puedan encontrarse las personas objeto de la presente Carta de Servicios

- Desarrollar planes de acción operativa de acuerdo con las necesidades detectadas, además de colaborar con otros colectivos e instituciones, en el establecimiento de planes preventivos.
- Establecer patrullajes preventivos y vigilancia en los espacios públicos de acuerdo con las necesidades detectadas en los planes de acción operativa.

**Respuesta policial ante situaciones de riesgo y/o conflicto**, con el objeto de minimizar sus consecuencias.

- Atender las demandas ciudadanas activando los recursos propios y de otros servicios de emergencia y/o asistenciales.
- Investigar los hechos denunciados y/o detectados, aplicando los procedimientos establecidos.
- Realizar las averiguaciones, investigaciones y otras actuaciones requeridas por la Autoridad Judicial, Ministerio Fiscal y otras instituciones.

**Información y asesoramiento por personal especializado** sobre los derechos, recursos, procedimientos y todas aquellas cuestiones relacionadas con la convivencia y seguridad. Se ofrece de forma presencial, por correo electrónico y web municipal [Policía Municipal](#).

**Información** sobre las cuestiones **generales** relacionadas con los servicios prestados y sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con la Policía Municipal (peticiones, autorizaciones administrativas, responsabilidad patrimonial).

**Educación y divulgación de conocimiento para la paz y la convivencia**

- Educar mediante **charlas-coloquio** a través del Plan "Participa en tu seguridad".
- Impartir **charlas** asignadas por la Delegación de Gobierno dentro del "Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos".
- Elaborar y divulgar **publicaciones y otros materiales** que transmiten formación, información y pautas de comportamiento importantes para mejorar la convivencia y la seguridad.

**Gestión de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones** remitidas por la ciudadanía e información sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos 010 o 915 298 210. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de ubicación y contacto se recogen al final de este documento.

**Las reclamaciones por el comportamiento inadecuado** por parte de integrantes de la plantilla de **Policía Municipal** pueden presentarse:

- Presencialmente o por escrito dirigido a la Dirección General de Policía Municipal, Asuntos Internos, Avenida Principal, n.º 6 - 28011 Madrid
- Por correo electrónico: [asuntosintpm@madrid.es](mailto:asuntosintpm@madrid.es)

Para obtener información sobre el régimen disciplinario del Cuerpo de Policía Municipal puede contactar con los siguientes teléfonos en horario de 8 a 22 h de lunes a viernes, en los números: 914 804 400 / 914 804 394 / 914 804 391.

Además de estos servicios generales, la Policía Municipal de Madrid desarrolla **una serie de servicios específicos para las personas destinatarias de esta Carta de Servicios**, con objeto de garantizar su seguridad en el más amplio sentido y mejorar su calidad de vida, buscando la máxima eficiencia y eficacia en la prestación.

## **Mujeres que estén sufriendo violencia de género<sup>1</sup> o violencia familiar<sup>2</sup> o se encuentren en riesgo de discriminación**

### **Atención y asesoramiento:**

- Atender, informar y asesorar ante situaciones de riesgo, discriminación y/o violencia hacia la mujer, tanto a través del teléfono gratuito y sin trazabilidad

---

<sup>1</sup> Violencia de género. *Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*: violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia.

<sup>2</sup> Violencia familiar. Es toda violencia ejercida sobre las personas enumeradas en el artículo 173.2 de la *Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal*, esto es, la violencia entre personas integrantes de un núcleo de convivencia familiar o entre las personas que integran relación de la pareja o expareja, (no siendo exigible en este caso el requisito de convivencia), así como entre las personas que, sin ser familiares, viven bajo el mismo techo y las personas que por su especial vulnerabilidad se encuentran sometidas a custodia o guarda en centros públicos o privados. Excepción: casos de violencia de género.

900 222 100, como presencialmente en la Comisaría de Apoyo y Protección a la Mujer, Menor y Mayor, 24h al día los 365 días del año.

- Activar los recursos pertinentes de acuerdo con el caso (casas de acogida, justicia gratuita, Fiscalía de Menores, Samur Social, etc.) y derivar telefónicamente al Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género (SAVG) si la víctima lo requiere.

**Respuesta** con policías especializados:

- Realizar el seguimiento y protección de las víctimas de violencia de género asignadas a la Policía Municipal<sup>3</sup> (Sistema de Seguimiento Integral en los Casos de Violencia de Género (VioGÉN)), estableciendo un o una policía de referencia, que mantendrá con ella contactos telefónicos y entrevistas periódicas para valorar el riesgo de sufrir nuevas agresiones.
- Establecer planes de seguridad personalizados con la participación de la propia víctima, para adecuarlos a sus necesidades específicas, según el Protocolo de coordinación entre el Cuerpo Nacional de Policía y la Policía Municipal para la protección de víctimas de violencia doméstica y de género.
- Informar a la víctima de violencia de género sobre cualquier cuestión o circunstancia que afecte a su seguridad o modifique el proceso judicial abierto en su caso, cuando su seguimiento corresponda a la Policía Municipal.

## Infancia y adolescentes, menores de 18 años

**Atención** especializada por **Agentes Tutores**:

- Mantener, a través de la presencia en los centros escolares<sup>4</sup>, un contacto continuado con la comunidad educativa que permita detectar situaciones de malos tratos, acoso escolar, desamparo, absentismo y otros. Para ello realizamos:
  - ✓ reuniones con las personas responsables de los centros para la planificación y seguimiento de actuaciones,
  - ✓ vigilancias de las entradas y salidas de colegios y de los recreos.
- Ofrecer e impartir charlas y talleres al alumnado, AMPAS, padres y madres de los escolares para la prevención del consumo de alcohol, drogas, prevención del trastorno adictivo al juego y los riesgos derivados del uso de las nuevas tecnologías.
- Informar sobre el acoso para detectar y prevenir conductas de este tipo en el ámbito escolar.
- Colaborar con los centros educativos en la formación de mediadores escolares.
- Dar una respuesta global y específica en todos los distritos de la Ciudad a las necesidades de los centros escolares ante los problemas de convivencia, seguridad vial y ciudadana que puedan existir.

<sup>3</sup> El Sistema VioGÉN asigna un 50% de las mujeres de la Ciudad de Madrid registradas a la Policía Municipal y el otro 50% al Cuerpo Nacional de Policía.

<sup>4</sup> Centros escolares de la Ciudad de Madrid incluidos en el censo de la Comunidad: Infantil, Primaria, Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional.

- Realizar estudios de las características y circunstancias del entorno, siguiendo la metodología establecida en el Plan Integral de Seguridad en el Entorno (Plan PISE).
- Proteger a los menores en cualquier situación de riesgo, desamparo y/o abandono, desde el momento de su detección hasta que se hagan cargo los servicios especializados.
- Intervenir en situaciones de mendicidad, absentismo, acoso escolar, violencia intra extraescolar, malos tratos y otros, instruyendo diligencias o emitiendo informes de protección y reforma<sup>5</sup> ante supuestos de menores en situación de conflicto. Atender a los menores procedentes de otros países cuando carezcan de compañía, hasta que se hagan cargo los servicios competentes.

#### **Atención especializada por profesionales de Educación Vial:**

- Formar en materia de Educación Vial a la población escolar y otros colectivos, entre los siguientes niveles educativos:
  - ✓ Teórico lúdico a escolares de Educación Infantil.
  - ✓ Teórica a escolares de Educación Primaria, Secundaria y Bachillerato.
  - ✓ Teórico práctico a escolares de 6º de primaria y otros colectivos en los parques Infantiles de Tráfico fijos y móviles de la Policía Municipal.
  - ✓ Talleres y clases en centros de educación especial y protección.

### **Personas mayores de 65 años**

#### **Prevención en el entorno de las personas mayores:**

- Realizar el análisis de las características y circunstancias del entorno de los centros habitualmente utilizados por personas mayores (centros de día, centros de mayores, centros médicos de atención primaria de la Ciudad de Madrid, residencias de mayores), siguiendo la metodología establecida en el Plan PISE (“Plan Integral de Seguridad en el Entorno”).
- Establecer sistemas para detectar situaciones de necesidad y maltrato, así como mecanismos para realizar su seguimiento y comunicación a los servicios competentes.
- Impartir charlas y conferencias preventivas en materia de seguridad, civismo y respeto a la convivencia, de acuerdo con el “Plan Participa en tu seguridad”.

#### **Atención y protección:**

- Atender a las personas mayores ante cualquier situación de riesgo, desamparo y/o abandono, desde el momento de su detección hasta que se hagan cargo los servicios especializados.
- Intervenir ante situaciones de explotación, violencia en el ámbito familiar, malos tratos y otros.

---

<sup>5</sup> Los informes de protección se elaboran cuando los menores se encuentran en situación de desamparo. Los informes de reforma cuando los menores han cometido alguna infracción penal.



## **Personas que necesitan de especial protección para que puedan ejercer sus derechos y libertades** (por razones religiosas, orientación sexual, cualquier tipo de discapacidad, sin hogar, etc.).

Para ello se pone a disposición de la ciudadanía la **Comisaría de Gestión de la Diversidad** como un servicio de atención especializada:

- Asesorar y prestar apoyo a personas que han sufrido algún hecho discriminatorio o de intolerancia.
- Proporcionar información telefónica, vía «*WhatsApp*» y por correo electrónico, en horario de lunes a domingo de 7 a 23 h.
- Recoger denuncias por situaciones discriminatorias (infracciones al Código Penal en el marco del Protocolo de Coordinación de Policía Judicial en el Municipio de Madrid).
- Atender con la oficina móvil de Gestión de la Diversidad, a personas sin hogar que deseen denunciar delitos de odio<sup>6</sup> y no quieran abandonar sus enseres para desplazarse hasta las dependencias policiales.
- Investigar las denuncias que se puedan vincular al agravante discriminatorio del tipo delictivo que se haya podido producir, dentro de las competencias recogidas en el Protocolo de Coordinación de Policía Judicial en el Municipio de Madrid.
- Realizar diligencias in situ cuando la persona víctima no pueda desplazarse a un centro policial, en horario de lunes a domingo de 7 a 23 h.
- Ofrecer e impartir charlas y talleres sobre los recursos y servicios que la Policía Municipal pone a disposición de estas personas.

## **Personas con discapacidad funcional, intelectual o sensorial**

- Impartir con profesionales de Educación Vial y Cívica talleres y clases en materia de Educación Vial en centros de educación especial y cualquier otro centro relacionado con la discapacidad.
- Realizar campañas de seguridad vial sobre estacionamientos indebidos en aceras, pasos peatonales y estacionamientos reservados a personas con movilidad reducida.
- Realizar el análisis de las características y circunstancias del entorno de los centros de educación especial y otros lugares en los que asistan un número relevante de personas con discapacidad, ante los problemas de convivencia, seguridad vial y ciudadana que puedan existir, siguiendo la metodología establecida en el Plan PISE (“Plan Integral de Seguridad en el Entorno”).

---

<sup>6</sup> Delitos de odio: toda infracción penal, incluidas las cometidas contra las personas o la propiedad, donde el bien jurídico protegido, se elige por su, real o percibida, conexión, simpatía, filiación, apoyo o pertenencia a un grupo. Un grupo se basa en una característica común de sus miembros, como su “raza”, real o percibida, el origen nacional o étnico, el lenguaje, el color, la religión, la edad, la discapacidad, la orientación sexual, u otro factor similar.

- Prestar especial atención a la ocupación de espacios reservados para personas con movilidad reducida y estacionamientos indebidos que afecten negativamente a su movilidad, así como comunicar a los organismos competentes las barreras arquitectónicas detectadas.
- Facilitar el estacionamiento de los vehículos con autorización de las personas con movilidad reducida, cuando vayan a realizar alguna gestión en las oficinas del Cuerpo de Policía Municipal.

### 3. Compromisos de calidad

#### Compromiso 1

Para apoyar y dar protección a las víctimas de **violencia de género**:

- Informamos **personalmente** de los recursos municipales y derechos que **las** asisten a todas las mujeres **víctimas de violencia de género asignadas** en el Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (VioGÉN) a la Policía Municipal de Madrid, salvo que expresamente lo rechace.
- Atendemos las solicitudes de **charlas** de formación e información en el plazo máximo de **10 días naturales** para fijar la fecha de impartición.
- Realizamos el seguimiento y protección de todas las víctimas asignadas, de acuerdo con el Sistema VioGÉN.

Indicador 1.1. Porcentaje de víctimas de violencia de género informadas personalmente.

Indicador 1.2. Porcentaje de solicitudes de charlas de formación e información atendidas en 10 días naturales.

Indicador 1.3. Porcentaje de víctimas de violencia de género a las que se presta seguimiento y protección.

---

#### Compromiso 2

Realizamos el **seguimiento mensual** de todos los casos de **violencia doméstica activos**, asignando un agente de policía de referencia a cada una de las víctimas, que se encargará de su protección.

Indicador 2.1. Porcentaje de casos de violencia doméstica a los que se realiza seguimiento mensual.

---

### Compromiso 3

Damos a conocer la **oferta de educación vial**, enviándola a todos los centros escolares de la Ciudad de Madrid (registro de la Comunidad de Madrid) mediante correo electrónico antes del 30 de mayo del curso anterior.

- Impartimos formación, como mínimo, al **85% de los centros** solicitantes.
- El objetivo es que la **valoración** otorgada a las personas encargadas de impartir la formación 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.

Indicador 3.1. Porcentaje de centros educativos a los que se les oferta formación en Educación Vial y Cívica antes del 30 de mayo del curso anterior.

Indicador 3.2. Porcentaje de centros educativos solicitantes a los que se imparte formación por Policía Municipal de Madrid en Educación Vial.

Indicador 3.3. Valoración otorgada a las personas encargadas de impartir la formación de Educación Vial en los centros educativos.

Indicador 3.4. Valoración otorgada a las instalaciones de los parques infantiles de tráfico de la Policía Municipal.

Indicador 3.5. Porcentaje de centros educativos que han recibido formación en Educación Vial en la Ciudad de Madrid. *Indicador informativo.*

---

### Compromiso 4

Para mejorar la protección y por tanto la **convivencia en el entorno escolar y zonas de ocio**:

- Los Agentes Tutores del distrito mantienen 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 a **10 días** naturales, desde la solicitud, para ofrecer una fecha de impartición y con la totalidad en el plazo máximo de **25 días** naturales.

Indicador 4.1. Reuniones de planificación entre los Agentes Tutores y los responsables de los centros.

Indicador 4.2. Reuniones de seguimiento entre los Agentes Tutores y los responsables de los centros.

Indicador 4.3. Porcentaje de charlas y/o conferencias preventivas en materia de civismo y respeto a la convivencia impartidas.

Indicador 4.4. Porcentaje de solicitudes de charlas y/o conferencias atendidas en 10 días naturales.

Indicador 4.5. Porcentaje de solicitudes de charlas y/o conferencias atendidas en 25 días naturales.

Indicador 4.6 Número de charlas y/o conferencias preventivas en materia de seguridad integral y convivencia impartidas por Policía Municipal.  
*Indicador informativo.*

---

### **Compromiso 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**.

Indicador 5.1. Porcentaje de casos activos de menores en los que se realiza seguimiento.

---

### **Compromiso 6**

Para incrementar la seguridad integral en los **entornos y centros escolares** realizamos:

- Al menos **15.000 recorridos de vigilancias** anuales de las entradas y salidas de centros y recreos.
- **60 estudios** a centros escolares siguiendo la metodología establecida en el Plan PISE (“Plan Integral de Seguridad en el Entorno”).

Indicador 6.1. Vigilancia de entradas y salidas y de recreos de centros escolares.

Indicador 6.2. Estudios realizados a centros escolares.

---

### Compromiso 7

Para mejorar la **protección** y la **convivencia** de las personas **mayores de 65 años**:

- Realizamos **22 estudios** siguiendo la metodología del Plan PISE (“Plan Integral de Seguridad en el Entorno”). en los entornos de los centros frecuentados habitualmente por personas mayores.
- Impartimos todas las charlas y conferencias preventivas en materia de seguridad, civismo y respeto a la convivencia solicitadas. Contactamos con el **90% de los centros** en un plazo no superior a **10 días** naturales, desde la solicitud, para fijar la fecha de impartición y con la totalidad en el plazo máximo de **20 días** naturales.

Indicador 7.1. Estudios realizados a los centros frecuentados por personas mayores.

Indicador 7.2. Porcentaje de charlas y conferencias impartidas.

Indicador 7.3. Porcentaje de solicitudes de charlas y/o conferencias contactadas en un plazo no superior a 10 días.

Indicador 7.4. Porcentaje de solicitudes de charlas y/o conferencias contactadas en un plazo no superior a 20 días.

---

### Compromiso 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.

(\*) La detección de estas situaciones puede hacerla la Policía Municipal o los servicios asistenciales municipales (SAMUR-Social, SAMUR-PC y Servicios Sociales), con los que se han establecido canales de comunicación a través de la Mesa de Vulnerabilidad.

Indicador 8.1. Número de situaciones de riesgo, vulnerabilidad o maltrato que afecten a personas mayores de 65 años a las que se realiza seguimiento. *Indicador informativo*

Indicador 8.2. Número casos comunicados por los servicios asistenciales municipales (SAMUR-Social, SAMUR-PC y Servicios Sociales) por situaciones de riesgo, vulnerabilidad o maltrato detectadas que afecten a personas mayores de 65 años *Indicador informativo*.

Indicador 8.3. Porcentaje de seguimiento de las situaciones de riesgo, vulnerabilidad o maltrato que afecten a personas mayores de 65 años.

---

### Compromiso 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 **relacionada con la movilidad de estas personas**.
- Desarrollamos **6 estudios** en los entornos de centros frecuentados por personas con discapacidad funcional, sensorial e intelectual siguiendo la metodología del Plan PISE (“Plan Integral de Seguridad en el Entorno”).

Indicador 9.1. Campañas de seguridad vial para personas con discapacidad funcional, sensorial e intelectual realizadas.

Indicador 9.2. Estudios realizados a centros frecuentados por personas con discapacidad funcional, sensorial e intelectual.

---

### Compromiso 10

Damos a conocer los servicios prestados por la **Comisaría de Gestión de la Diversidad** al tejido asociativo de personas que necesitan de especial protección para ejercer sus derechos y libertades, manteniendo un **contacto** semestral con cada una de las cinco mesas técnicas creadas<sup>7</sup>. Atendemos todas las solicitudes de **charlas y talleres** en el plazo máximo de **10 días** naturales para fijar la fecha de impartición.

Indicador 10.1. Contactos mantenidos con el tejido asociativo.

Indicador 10.2. Porcentaje de charlas y talleres atendidos en el plazo máximo de 20 días naturales.

---

### Compromiso 11

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).

---

<sup>7</sup> Existe una mesa técnica para cada uno de los colectivos con los que se trabaja (LGTBI, creencias religiosas, personas sin hogar, personas con discapacidad).

Indicador 11.1. Denuncias por delitos de odio y otros hechos discriminatorios o de intolerancia presentados ante la Policía Municipal investigados.  
*Indicador informativo.*

Indicador 11.2. Porcentaje de denuncias por delitos de odio investigadas.

Indicador 11.3. Porcentaje de hechos discriminatorios o de intolerancia investigados.

---

## Compromiso 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.

Indicador 12.1. Publicaciones mensuales de datos relacionados con las actuaciones policiales ocurridas en la ciudad de Madrid

Indicador 12.2. Visualizaciones realizadas de datos relacionados con los siniestros viales ocurridos en la ciudad de Madrid.

---

## Compromiso 13

Contestamos el **80%** de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como **máximo en 30 días naturales** y en **ningún** caso en un plazo **superior a 2 meses**.

Indicador 13.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal. *Indicador informativo.*

Indicador 13.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 13.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas en 2 meses.

## Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en el apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

## Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

# 4. Derechos y responsabilidades

## Derechos

- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Recibir una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a la Administración y su personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Recibir una pronta y adecuada respuesta cuando la persona se encuentre en situación de riesgo o de conflicto.
- Recibir información y orientación sobre las características y requisitos de la prestación de los servicios y conocer el estado de tramitación de los procedimientos que le afectan.
- Conocer la identidad del personal que presta el servicio, mediante el número policial del o de la agente.
- Cualquier otro derecho reconocido en la Constitución y en las leyes.

## Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia las demás personas y hacia el personal de la Policía Municipal.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar).
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos, en su caso.



- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Poner en conocimiento de la Policía Municipal cualquier situación que pueda ser constitutiva de delito
- Colaborar a requerimiento de la autoridad competente, en los casos establecidos por la ley.
- Hacer un uso responsable de los servicios públicos de seguridad y emergencias.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.

- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con los servicios de la Policía Municipal se puede participar por las siguientes vías:

- Facebook: <https://www.facebook.com/policiademadrid/>
- X (Twitter): <https://x.com/policiademadrid?mx=2>
- Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCrqiWu0fquIVOLYqohaw1cg>
- Instagram: <https://instagram.com/policiamunicipalmad/>
- TikTok: <https://www.tiktok.com/@policiademadrid>
- Encuestas de satisfacción a las personas que presentan sugerencias y reclamaciones de la Policía Municipal, que se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibidos.

## 6. Gestiones y trámites

En la **Sede Electrónica** del Ayuntamiento de Madrid figuran los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con la Policía Municipal de Madrid. Están en: [Trámites / Emergencias y Seguridad](#). Son:

- [Solicitud de vigilancia y escolta por vehículo policial para vehículos en Régimen de Transporte Especial](#)
- [Solicitud de informe de actuaciones de Policía Municipal](#)
- [Solicitud de tarjeta de armas de cuarta categoría](#)
- [Programa municipal de Educación Vial](#)
- [Programa Agente Mediador](#)

Además, a través de [www.madrid.es](http://www.madrid.es) se puede acceder al programa **Participa en tu seguridad, charlas ofrecidas por Policía Municipal**:

- Programa [Seguridad para todos](#)
- Programa [Envejecer seguro](#)

Otros trámites y solicitudes vía **correo electrónico** son:

- Programa “Zonas libres de acoso” a [agentetutor@madrid.es](mailto:agentetutor@madrid.es) o a los diferentes correos del Servicio de Agentes Tutores de los Distritos.
- Visitas escolares (Comisaría de Relaciones Institucionales) a [pmmprotocolo@madrid.es](mailto:pmmprotocolo@madrid.es).
- Formación sobre gestión de la diversidad (Comisaría de Gestión de la Diversidad). [delitosdeodio@madrid.es](mailto:delitosdeodio@madrid.es).

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias

Dirección General de Policía Municipal

Avenida Principal N.º 6 (28011 Madrid)

914 804 630 y 914 804 635

[dgseguridad@madrid.es](mailto:dgseguridad@madrid.es)



### Comisarías prestadoras del servicio. Datos de contacto

El Cuerpo de Policía Municipal presta sus servicios a través de las Comisarías que se reflejan a continuación:

**Comisarías Integrales de Distrito:** en cada uno de los 21 Distritos de Madrid existe una Comisaría de Policía Municipal (excepto en Centro, que cuenta con dos). Éstas se encargan de:

- Facilitar y mejorar las relaciones con la ciudadanía, las asociaciones cívicas, de comerciantes y vecinales con objeto de realizar las actuaciones precisas para

la integración del servicio policial en el tejido social del barrio, con especial énfasis en el desarrollo de las actuaciones preventivas.

- Vigilar la seguridad y convivencia ciudadana, actuando en aquellas situaciones en que sea necesario, y en colaboración con otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, desarrollando una labor eminentemente preventiva y evitando la comisión de actos delictivos.
- Ejercer las oportunas tareas de policía administrativa.
- Vigilar y ordenar el tráfico.
- Diseñar Planes Territoriales.
- Aquellas iniciativas necesarias para dotar de una mayor eficacia al servicio de policía.

Bajo un marco de actuación de Policía Integral, cuentan con:

- **Agentes Tutores** para la protección de los menores.
  - **Agentes Mediadores** para la resolución de conflictos desde una perspectiva preventiva y próxima a la convivencia vecinal.
  - **Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal (OAC PM).**
  - **Oficinas móviles de Atención a la Ciudadanía** que se ubican prioritariamente en espacios de gran afluencia de público y puntos de interés turístico.
- **Comisaría de Coordinación Técnica y Análisis de Datos.** A través de la **Sección Convivencia y Prevención**, desarrolla las tareas de:
    - Coordinación de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal, Oficinas de Intervención Comunitaria y Agentes Tutores.
    - Gestión de las demandas de servicio no urgentes solicitadas por la ciudadanía con el objetivo de unificar la respuesta y analizar las situaciones que tienen que ver con la alteración de la convivencia desde la óptica socio-administrativa.
    - Gestión, análisis y evaluación de todos los procesos de mediación comunitaria que sean solicitados a través del programa de mediación policial Agente Mediador.
  - **Comisaría de Apoyo y Protección a la Mujer, Menor y Mayor:** comisaría de carácter policial-asistencial con una filosofía preventiva y de colaboración con la Administración de Justicia en la investigación del maltrato en el entorno familiar y seguimiento en los términos establecidos en los acuerdos de colaboración de las órdenes de alejamiento y protección a las víctimas de violencia de género y doméstica. Esta comisaría se configura como un punto de acceso a la red de recursos municipales, procurando tanto la atención policial como sanitaria, legal, psicológica y social.
  - **Comisaría de Gestión de la Diversidad:** entre sus misiones se encuentran:
    - Establecer planes para prevenir comportamientos discriminatorios.
    - Elaborar los protocolos de actuación policial con esta finalidad.

- Orientar y asesorar a las víctimas de trato discriminatorio.
  - Investigar las denuncias que se puedan vincular al agravante discriminatorio del tipo delictivo que se haya podido producir, y dentro de las competencias recogidas en el Protocolo Operativo de Coordinación de la Policía Judicial en el municipio de Madrid.
- 
- **Comisaría de Educación Vial:** especializada en la formación sobre educación vial con fines preventivos de los escolares, para lo cual imparte clases en los distintos niveles de enseñanza, tanto obligatoria como bachillerato y universidad. Estas clases se imparten también a centros de formación profesional, ludotecas, centros de ejecución de medidas judiciales, centros de la tercera edad, AMPAS, centros de educación especial, etc. Se complementa la formación en educación vial con las prácticas en los parques infantiles de tráfico y con actividades lúdicas educativas.
  - **Comisaría de Medio Ambiente:** se encarga de la protección del medio ambiente desde la óptica de la inspección de locales, venta de animales, inspección de industrias, vertidos, residuos peligrosos y ruidos para evitar tanto infracciones administrativas como delitos medioambientales. La Comisaría cuenta con una Sección Ciclista que actúa preferentemente en los grandes parques de la capital.
  - **Comisaría de Policía Judicial del Tráfico:** encargada de instruir los atestados por delitos contra la seguridad vial y por los siniestros de circulación, investigando sus causas y colaborando con juzgados, tribunales y Ministerio Fiscal cuando así lo demanden.
  - **Comisaría de Servicios Especiales:** encargada de velar por la seguridad vial, específicamente en los desplazamientos de personalidades, supervisa el transporte público, el transporte escolar, de menores y el de mercancías, además realiza tareas de auxilio y vigilancia del tráfico en Madrid Calle 30 y la red viaria principal de la ciudad.
  - **Comisaría de Protección Ciudadana Nocturna:** su misión fundamental es aportar personal y medios a las Comisarías de Distritos para afrontar servicios especiales que se desarrollan en su territorio.
  - **Sección de Ronda de la Alcaldía:** tiene como funciones básicas la vigilancia, custodia y protección de los edificios emblemáticos de propiedad municipal, la protección a personalidades de la corporación y la cooperación en la representación corporativa. Entre otros actos, las visitas oficiales de Jefes de Estado al Ayuntamiento.

- **Comisarías Centrales de Seguridad (Este y Oeste):** servirán de apoyo a las Comisarías Integrales de Distrito con el fin de dar respuesta policial a las situaciones de emergencia no previstas que desborden la capacidad operativa de las comisarías territoriales o de especialización. Aseguramiento de espacios públicos en eventos programados.
- **Escuadrón de Caballería:** entre sus competencias se encuentra la vigilancia en general de los parques y jardines de la ciudad y la representación corporativa en actos de diversa índole.
- **Comisaría de Coordinación Judicial:** encargada de colaborar con los órganos judiciales y Ministerio Fiscal, instruir los atestados por delitos contra la seguridad laboral y por los accidentes laborales, investigando sus causas.
- **Comisaría Técnica de Seguridad,** a través de la Sección de Inspección y Evaluación de los Servicios: en colaboración con otras Administraciones, para la inspección de la documentación relacionada con los servicios vinculados a la celebración de grandes espectáculos públicos y actividades recreativas y, siempre que se considere necesario y previo a la ejecución de un servicio o espectáculo, inspeccionan la sede o lugar de celebración en coordinación con otras Comisarías del Cuerpo.
- **Comisaría Emisora Central y Videoanálisis:** encargada de gestionar la respuesta inmediata ante las demandas telefónicas urgentes recibidas, a través del 112 o 092, así como la redistribución de los efectivos del Cuerpo según las incidencias imprevistas que se produzcan, asumiendo la dirección de tales agentes en servicio y en coordinación con la estructura de emergencias 112. Además, la vigilancia preventiva de los espacios públicos a través de cámaras de videovigilancia.
- **Sección de Calidad y Transparencia:** encargada de la implantación y gestión de los sistemas de calidad y evaluación (estrategia, plan de gobierno, cartas de servicios, Modelo CAF, Normas ISO, EN y UNE, Dirección por Objetivos, sugerencia y reclamaciones, etc.) publicación en los portales corporativos (madrid.es, sede electrónica, portal de transparencia, portal de datos abiertos e intranet municipal), así como de la información a los grupos políticos e instituciones.
- **Asuntos Internos:** encargada de la recepción e investigación de las denuncias que por cualquier conducto sean presentadas y tengan su origen en conductas irregulares o no adecuadas de componentes del Cuerpo.
- **Comisaría de Apoyo Institucional:** encargada de la comunicación de las actuaciones, actividades y temas relacionados con el servicio policial de interés de la ciudadanía.

## Localización y acceso a las Comisarías y dependencias prestadoras de los servicios

Comisaría	Dirección postal	Teléfono	Metro	Correo electrónico	EMT
Comisaría General Zona Este	Avda. Principal 6	914 804 320	Alto de Extrema dura - Lago	<a href="mailto:cpzonaeste@madrid.es">cpzonaeste@madrid.es</a>	31, 33, 36, 39, 65
Comisaría General Zona Oeste	Avda. Principal 6	914 804 348	Alto de Extrema dura - Lago	<a href="mailto:cpzonaoeste@madrid.es">cpzonaoeste@madrid.es</a>	31, 33, 36, 39, 65
Comisaría de Educación Vial	C/ Luis de Hoyos Sainz, 49 (Moratalaz)	913 016 685	Pavones	<a href="mailto:educacionvial@madrid.es">educacionvial@madrid.es</a>	8, 20, 30, 32, 71, 100, 130, 140, 142, 144
Parque Infantil de Tráfico (P.I.T)	C/ Luis de Hoyos Sainz, 49 (Moratalaz)	913 016 475	Pavones	<a href="mailto:educacionvial@madrid.es">educacionvial@madrid.es</a>	8, 20, 30, 32, 71, 100, 130, 140, 142, 144
Parque Infantil de Tráfico (P.I.T)	C/ Talbot nº 10 (Usera)	914 282 272	Renfe Orcasitas	<a href="mailto:educacionvial@madrid.es">educacionvial@madrid.es</a>	60
Parque Infantil de Tráfico (P.I.T) Pista de Aluche	Avd. De las Águilas, 14 (Centro Deport. Municipal de Aluche)	913 016 475	Aluche	<a href="mailto:educacionvial@madrid.es">educacionvial@madrid.es</a>	17, 31, 34, 117, 121, 131, 138, 139, 155, H
Comisaría de Apoyo y Protección Mujer, Menor y Mayor	C/ del Plomo 14	900 222 100	Arganzuela-Planetario, Legazpi	<a href="mailto:proteccionfiliapi@madrid.es">proteccionfiliapi@madrid.es</a>	8, 19, 45, 47, 59, 62, 76, 85, 148, 156, 180
Comisaría de Policía Judicial del Tráfico	C/ del Plomo 14	915 889 500	Arganzuela-Planetario, Legazpi	<a href="mailto:atestadostrafico@madrid.es">atestadostrafico@madrid.es</a>	8, 19, 45, 47, 59, 62, 76, 85, 148, 156, 180
Comisaría de Medio Ambiente	C/ Ganadería 3	915 263 487 915 263 472	Alto de Extrema dura - Lago	<a href="mailto:exupma@PM.madrid">exupma@PM.madrid</a>	31, 33, 36, 39, 65
Comisaría de Coordinación Judicial	C/ del Plomo 14	915 880 824 915 881 467 606 690 970	Arganzuela-Planetario, Legazpi	<a href="mailto:ucjpm@madrid.es">ucjpm@madrid.es</a>	8, 19, 45, 47, 59, 62, 76, 85, 148, 156, 180
Comisaría de Gestión de la Diversidad	C/ del Plomo 14	915 883 845 606 690 970	Arganzuela-Planetario, Legazpi	<a href="mailto:delitosdeodio@madrid.es">delitosdeodio@madrid.es</a>	8, 19, 45, 47, 59, 62, 76, 85, 148, 156, 180
Comisaría de Apoyo Institucional	Avda Principal 6	914 803 748 914 804 358	Alto de Extrema dura - Lago	<a href="mailto:Pmmprotocolo@madrid.es">Pmmprotocolo@madrid.es</a>	31, 33, 36, 39, 65

## Localización y acceso a las Comisarías Integrales de Distrito

Comisaría	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico Atención Ciudadanía	Teléfono Tutores	Correo electrónico Tutores
ARGANZUELA	Pº Chopera nº2	915 171 339	<a href="mailto:arganzuelaoacpm@madrid.es">arganzuelaoacpm@madrid.es</a>	915 171 339	<a href="mailto:agtutorarganzuela@madrid.es">agtutorarganzuela@madrid.es</a>
BARAJAS	Trespaderne, 16	917 481 856	<a href="mailto:barajasoacpm@madrid.es">barajasoacpm@madrid.es</a>	917 481 855	<a href="mailto:agtutorbarajas@madrid.es">agtutorbarajas@madrid.es</a>
CARABANCHEL	Avda. Carabanchel Alto 61	914 220 767	<a href="mailto:carabancheloacpm@madrid.es">carabancheloacpm@madrid.es</a>	914 220 764	<a href="mailto:agtutorcarabanchel@madrid.es">agtutorcarabanchel@madrid.es</a>
CENTRO NORTE	Pl. Santa Mª Soledad Torres Acosta, 2	915 329 412	<a href="mailto:centrooacpm@madrid.es">centrooacpm@madrid.es</a>	915 329 415	<a href="mailto:agtutorcentro@madrid.es">agtutorcentro@madrid.es</a>
CENTRO SUR	C/ Montera, 16	915 234 594	<a href="mailto:centrooacpm@madrid.es">centrooacpm@madrid.es</a>	915 211 551	<a href="mailto:agtutorcentro@madrid.es">agtutorcentro@madrid.es</a>
CHAMARTÍN	C/ Comandante Azcárraga 4	915 880 351	<a href="mailto:chamartinoacpm@madrid.es">chamartinoacpm@madrid.es</a>	915 886 560	<a href="mailto:agtutorchamartin@madrid.es">agtutorchamartin@madrid.es</a>
CHAMBERÍ	C/ Raimundo Fernández Villaverde, 8	915 987 436	<a href="mailto:chamberioacpm@madrid.es">chamberioacpm@madrid.es</a>	915 987 462	<a href="mailto:agtutorchamberi@madrid.es">agtutorchamberi@madrid.es</a>
CIUDAD LINEAL	C/ Peloponeso 9	913 775 258	<a href="mailto:clinealoacpm@madrid.es">clinealoacpm@madrid.es</a>	913 672 597	<a href="mailto:agtutorclineal@madrid.es">agtutorclineal@madrid.es</a>



Comisaría	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico Atención Ciudadanía	Teléfono Tutores	Correo electrónico Tutores
<b>FUENCARRAL-EL PARDO</b>	Avda. Soto Palacios, 7	917 281 597	fuencarraloacpm@madrid.es	917.280.833	agtutorfuencarral@madrid.es
<b>HORTALEZA</b>	C/ Javier del Quinto-S/N	913 824 338	hortalezaoacpm@madrid.es	913 825 040	agtutorhortaleza@madrid.es
<b>LATINA</b>	C/ Rodrigo de Arana, 50	915 095 421	latinaoacpm@madrid.es	915 095 422	agtutorlatina@madrid.es
<b>MONCLOA-ARAVACA</b>	Avenida Valladolid, 6	917 584 634	moncloaoacpm@madrid.es	917 584 626	agtutormoncloa@madrid.es
<b>MORATALAZ</b>	C/ Fuente Carrantona, 8	915 887 430	moratalazoacpm@madrid.es	915 887 446	agtutormoratalaz@madrid.es
<b>PUENTE VALLECAS</b>	C/ Sierra Salvada, 2	913 806 871	pvallecasoacpm@madrid.es	917 791 389	agtutorpvallecas@madrid.es
<b>RETIRO</b>	C/ Hoyuelo 7	914 343 638	retirooacpm@madrid.es	914 343 635	agtutorretiro@madrid.es
<b>SALAMANCA</b>	C/ Pedro Heredia, 34	917 242 604	salamancaoacpm@madrid.es	917 241 008	agtutorsalamanca@madrid.es
<b>SAN BLAS-CANILLEJAS</b>	C/ Estocolmo, 91	917 609 519	sanblasoacpm@madrid.es	917 609 520	agtutorsanblas@madrid.es
<b>TETUÁN</b>	Av. Asturias, 68	913 238 214	tetuanooacpm@madrid.es	913 238 278	agtutortetuan@madrid.es
<b>USERA</b>	C/ Doctor Tolosa Latour, 16	913 418 400	useraoacpm@madrid.es	913 417 944	agtutorusera@madrid.es
<b>VICÁLVARO</b>	Paseo Polideportivo, 138	917 602 425	vicalvarooacpm@madrid.es	917 602 423	agtutorvicalvaro@madrid.es
<b>VILLA de VALLECAS</b>	C/ Real de Arganda, 64	913 052 811	vivallecasoacpm@madrid.es	913 052 829	agtutorvivallecas@madrid.es
<b>VILLAVERDE</b>	Crta. Carabanchel - Villaverde,105	917 100 141	villaverdeoacpm@madrid.es	917 100 231	agtutorvillaverde@madrid.es

## Otros datos de interés

**Canales de atención**, las 24 horas de todos los días del año:

- Telefónica:
  - 112, para emergencias.
  - 092, para asuntos relativos a incidencias policiales.
  - 900 222 100, Servicio especializado en atención de emergencia y protección a las víctimas de violencia de género, doméstica y menores.
  - 915 880 824, 606 690 970, de **7 a 23h**, todos los días del año para asuntos relativos a delitos de odio.
- Presencial:
  - En todas las Comisarías Integrales de Distrito de la Policía Municipal.
  - En la Comisaría de Apoyo y Protección a la Mujer, Menor y Mayor.
  - En la Comisaría de Policía Judicial del Tráfico.
  - En la Comisaría de Gestión de la Diversidad de (7 a 23 horas).
  - En Asuntos Internos.
  - En las Oficinas Móviles de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal.

### Información general

- Teléfono general: 010 Línea Madrid o 915 298 210 (para fuera de Madrid).
- Página web: [www.madrid.es/policia](http://www.madrid.es/policia) (Inicio>El Ayuntamiento>Emergencias y Seguridad>Policía Municipal)
- X (Twitter): <https://x.com/policiademadrid>
- Facebook: <https://es-es.facebook.com/pyjmadrid>



### Publicaciones

- [Revista de la Policía Municipal de Madrid.](#)
- Plan "[Zona libre de acoso](#)".
- Programa "[Participa en tu Seguridad](#)".

### Datos Abiertos

A través del **Portal de Datos Abiertos** ([datos.madrid.es](https://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de la Policía Municipal. Estos datos son útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

### Portal de Transparencia

Se publica información relevante para garantizar la transparencia de la actividad que realiza la Policía Municipal conforme a lo recogido en el Catálogo de información pública aprobado por Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto el 6 de marzo de 2017, y adaptado a la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid, mediante decreto de 31 de enero de 2020.

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de 17 de junio de 2023 del Alcalde por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos. Instrucciones y protocolos.

#### Atención a mujeres y a mayores

- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Real Decreto 752/2022, de 13 de septiembre, por el que se establecen las funciones, el régimen de funcionamiento y la composición del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer.

- Ley 1/2021, de 24 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género.
- Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica.

#### **Menores en relación con protección o reforma**

- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.
- Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

#### **Otra normativa relacionada**

- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Ley de Enjuiciamiento Criminal, aprobada por Real Decreto de 14 de septiembre de 1882.

#### **Comunidad de Madrid**

- Ley 1/2018, de 22 de febrero, de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 210/2021, de 15 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Marco de Organización de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid.

#### **Atención a mujeres**

- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid
- Instrucción 5/2021, de la secretaría de estado de seguridad, por la que se establece el protocolo de primer contacto policial con víctimas de violencia de género en situación de desprotección (protocolo cero).

- Instrucción 4/2019 de la Secretaría de Estado de Seguridad (SES) por la que se estableció un nuevo Protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de Violencia de Género (Ley Orgánica 1/2004), la gestión de la seguridad de las víctimas y seguimiento de los casos a través del Sistema de seguimiento integral en los casos de violencia de género.
- Protocolo de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género.

#### **Menores en relación con protección o reforma**

- Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 198/1998 por el que se regula la composición y el funcionamiento de la comisión de tutela del menor.

#### **Educación Vial**

- Decreto 61/2022, de 13 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece para la Comunidad de Madrid la ordenación y el currículo de la etapa de Educación Primaria.

#### **Atención a mayores**

- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 1/2023, de 15 de febrero, de creación de la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad.
- Decreto 72/2001, de 31 de mayo, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Atención de Día y Pisos Tutelados.

### **Ayuntamiento de Madrid**

#### **Educación Vial**

- Ordenanza de Movilidad Sostenible, de 5 de octubre de 2018.