

Carta de Servicios 2024

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

Datos 2023

2368	646	132	Plantilla de
seguimientos personalizados de mujeres víctimas de violencia de género	colegios a los que se les ofertó formación en educación vial y cívica	actuaciones por hechos discriminatorios e intolerantes	5.924 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 horas los 365 días del año;
  - seguimiento y protección de las víctimas de violencia de género (VioGÉN), 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** de los recursos municipales y derechos que las asisten a todas las que están en el Sistema de Seguimiento Integral en los Casos de Violencia de Género (VioGÉN);
  - 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 VioGÉN.
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. 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. Aumentamos además un 20% el número total de situaciones detectadas y les hacemos seguimiento.
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 por ellas frecuentados, 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. Visualizaciones realizadas de datos relacionados con los siniestros viales ocurridos en la ciudad 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](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** (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

Carta de Servicios en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) Aprobada 28/09/2016 - Certificada 03/12/2021 - Evaluada 5/06/2024