

Carta de Servicios 2021

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

Datos 2020

1.815	737	256	Más 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	5.600
			Policías



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 Unidad 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 Unidad 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 (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 al 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 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 7,5.
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, 30.750 vigilancias y 60 estudios a los entornos de los centros escolares (metodología Plan PISE).
7. Para mejorar la **protección** y la **convivencia** de las personas **mayores de 65 años**: ▪ realizamos 60 estudios en los entornos de centros frecuentados habitualmente por personas mayores (metodología del Plan PISE); ▪ impartimos todas las charlas y conferencias preventivas solicitadas; ▪ contactamos con el 85% 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 15% 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 (metodología del Plan PISE).
10. Damos a conocer los servicios prestados por la Unidad 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. Contestamos el 75% 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](#) (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 12/04/2018 - Evaluada 30/03/2021